全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

世界顶级销售大师的独家销售
理念与实战方略







付佳◎编著

MEITIAN XUEDIAN SHIJIE DINGJI XIAOSHOU DASHI DE SHIZHAN JINGYAN

每天学点世界顶级销售大师的实战经验

统揽全世界最成功的推销员的卓越智慧和成功经验，
可以让你在短时间内迅速提高销售业绩

中国纺织出版社

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net
理想藏书55188

世界顶级销售大师的独家销售
理念与实战方略



付佳◎编著

MEITIAN XUEDIAN
SHIJIE DINGJI XIAOSHOU DASHI
DE SHIZHAN JINGYAN

每天学点世界顶级销售大师的实战经验



中国纺织出版社

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍
www.55188.com
理想藏书55188

内 容 提 要

本书通过仔细斟酌，选出了各个行业中极具代表性的销售人物，如世界上最伟大的汽车推销员乔·吉拉德，世界第一销售教练汤姆·霍普金斯，保险推销之神原一平，世界顶级营销培训大师博恩·崔西，创造性销售大师戴夫·多索尔森等。通过对他们人生经历的揣摩、成功细节的把握、成功要点的提炼和成功心得的总结等，为读者诠释了销售大师成功的独家智慧，以便让更多人能从中得到自己想要的"良方"，获得销售业绩的飞跃。

图书在版编目（CIP）数据

每天学点世界顶级销售大师的实战经验 / 付佳编著.—北京：中国纺织出版社，2014.7

ISBN 978-7-5180-0614-4

Ⅰ.①每… Ⅱ.①付… Ⅲ.①销售学 Ⅳ.①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2014）第 080075 号

编委会成员：李 津 谢伟峰 宋军营 陶红旗 彭志宇 邓昊鹏 余新民 周晓兵 唐艳杰 刘 智 雷红英 舒 伟 谢艳玲 王 可 张小娟 李应菊 龚万军

策划编辑：曹炳镝　　责任印制：何 艳

中国纺织出版社出版发行

地址：北京市朝阳区百子湾东里 A407 号楼　邮政编码：100124

销售电话：010—87155894　传真：010—87155801

http: //www.c-textilep. com

E-mail: faxing@c-textilep. com

官方微博 http://weibo.com/2119887771

三河市宏盛印务有限公司印刷　各地新华书店经销

2014 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

开本：710×1000　1/16　印张：16

字数：264 千字　定价：29.80 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

前言 PREFACE

销售不仅是一种生存手段，也是让更多人走向成功与辉煌的重要途径。自人类出现后不久，销售便随之出现了。销售在数千年的衍化过程中，在方法与方式上形成了多种体系，并逐渐演变成今天拥有众多学科的一门学问。

在全世界，销售这一行业拥有着最庞大的人员数量，几乎遍及世界的每一个角落。只要有需求，就有销售和销售人员存在。在庞大的销售队伍中，相继出现了许多光芒耀眼的销售“明星”，他们通过自己顽强的意志、坚定的信念、刻苦努力的精神、勇往直前的行动创造了销售领域无数奇迹。也正是他们辛酸与恢弘的销售历程，激励着无数销售人员在销售的路上勇往直前。那些世界级的销售大师之所以能完成人生中从平凡到卓越的重要转变，也许并不在于他们具备多么超凡的智慧，而在于他们对理想和信念的执着；也许并不在于他们拥有多么好的运气，而在于每位销售大师在销售成长中都渐渐凝炼出了仅属于自己的个性化销售策略。

在这些耀眼的“销售之星”中，有许多极具传奇色彩的人物，如世界上最伟大的汽车推销员乔·吉拉德，凭着自己的一份对工作的挚爱，信心十足地把握每一次与客户接触的机会，用爱心和尊重去赢得客户，才使他创造出了 15 年内售出 13001 辆汽车，每天平均销售 6 辆的销售奇迹。

还有世界第一房地产销售教练汤姆·霍普金斯，保险推销之神原一平，世界顶级营销培训大师博恩·崔西，创造性销售大师戴夫·多索尔森，销售天王金克拉，保险推销奇才克莱门特·斯通，推销点子大王齐格·齐格勒，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



亚洲销售女皇徐鹤宁等。他们都是通过勤奋努力，用自己的方式书写了属于自己的销售传奇。

为了让更多的销售人士汲取前人的宝贵经验，收获销售路上的成功，本书收录了十余位世界级销售大师独具特色的销售策略，讲述每一种销售策略时都以销售大师本人的销售实践范例加以说明。他们的销售实践对我们在销售策略和方法上具有现实的指导意义。同时，在阅读过程中我们也能强烈地感受到销售大师们坚韧不拔的精神。所有这些，对于依然奋斗在销售道路上的你来说，都会起到不同程度的启迪和激励作用。

无论是销售行业的老手，还是刚刚进入销售行业的新手，这本书都会为你带来前所未有的惊喜，因为成功是每个人的梦想。从那些光芒无限的销售大师的身上，你一定能找到离成功就差一步的那个突破点，然后带着一颗勇敢而执着的心去努力，成功就会离你越来越近。

让这本书引领你走进销售大师们的世界吧！通过阅读你会发现，那里不仅有他们的成功与过往，还有许多出奇制胜的销售策略。相信通过这些销售大师的启迪，下一个站在成功巅峰之上的一定是你！

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

目录 CONTENTS

第1章 世界上最伟大的汽车推销员——乔·吉拉德

- 把工作当成自己最热爱的事 002
- 随时随地送出名片 005
- 随意拨动电话号码，刻意准备讲话稿 007
- 尊重每一位潜在客户 011
- 发明借他人之力的“猎犬计划” 014
- 有的话直来直去地说，有的话委婉一点说 016
- 让客户感到自己的付出，觉得欠了自己的人情 018
- 一心一意做好一件事 021

第2章 世界第一房地产销售教练——汤姆·霍普金斯

- 激情面对每一天 026
- 千万不要以貌取人 028
- 细节决定销售成败 030
- 利用商品的缺陷把商品卖出去 031

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



- 在亲朋好友间推销要顺其自然，不要强加于人 034
- 珍惜时间不拖延 036
- 勇于承担责任与制造幽默是赢得客户心的捷径 038
- 适时制造紧张气氛 041
- 成交后，给客户寄封热情洋溢的感谢函 043
- 快速成交的 8 种技巧 045

第 3 章　保险推销之神——原一平

- 请客户为自己找缺点 050
- 推销员的着装要点 052
- 练就婴儿般的微笑 054
- 原一平的 7 大告诫 057
- 最大限度地激发客户的好奇心 062
- 有些问题稍后回答，有些问题马上处理 064
- 售后服务要做到的 3 个要点 066

第 4 章　世界顶级营销培训大师——博恩·崔西

- 拜访前的精心准备 070
- 心态决定推销员的命运 073
- 找到客户的兴趣点 076
- 引导客户的语言表达方式 079

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

■ 倾听客户话语的 4 个要点 081
■ 先将自己最重要的事做好 085
■ 一开始就将订单拿出来 088
■ 站在对方的角度提出建议 090
■ 按照客户需求设计体验产品 092
■ 产品售出后还要与客户保持联系 094

第 5 章 无敌寿险销售大师——弗兰克·贝特格

■ 懒惰是成功路上最大的绊脚石 098
■ 联系助理比联系接待员有用 099
■ 了解并对你的竞争对手大加赞美 101
■ 与其逃避拒绝，不如抱着被拒绝的心理争取 104
■ 想方设法赢取客户的信任 107
■ 要有屡败屡战的心态 109
■ 客户满意了，就会反过来为你服务 110
■ 勇于战胜自己的恐惧 111

第 6 章 创造性销售大师——戴夫·多索尔森

■ 对特殊客户使用特殊手段 116
■ 永远不要对自己说“不可能” 117
■ 每次都要有创意 120

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



■ 具有创意的开场白才能吸引客户 123
■ 在客户的拒绝中发现机会 125
■ 8 种具有创造性的推销术 128

第 7 章　销售天王——金克拉

■ 找准潜在客户真正的需求 136
■ 找到客户的心理失衡之处 138
■ “画图”成交法 141
■ 以细分价格法应对客户 143
■ 客户拒绝时要暗暗对客户进行测试 145
■ 最糟糕的时候也不忘记推销 148

第 8 章　世界顶尖推销大师——马里奥·欧霍文

■ 优秀销售员必须具备的基本素质 151
■ 关键时刻胆怯是顺利签单的绊脚石 153
■ 脚踏实地从最底层做起 155
■ 赢得客户的重要公式：感情—理解—感情 157
■ 促使客户自动签单的催眠推销术 160
■ 善于捕捉并利用一切对你有利的东西 162
■ 掌握与客户沟通的技巧的 5 个关键要素 165

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第 9 章 保险推销奇才——克莱门特·斯通

- 不同的精神状态给客户不同的感受 170
- 为自己量身定制销售目标 172
- 从失败中重新开始 175
- 学会运用暗示的力量来引导自己 177
- 善于从日常生活中总结 179
- 找到成功的方法诀窍 181
- 寻找永不失败的销售定律 183

第 10 章 推销点子大王——齐格·齐格勒

- 销售失败，只因你还没有走得更远 187
- 聊聊家常私事可以拉近你与客户的距离 190
- 拜访客户应注意的几个关键 192
- 推销的目的是告诉人们产品的本质 195
- 想方设法为自己的产品增值 197
- 首先，真心爱上自己推销的产品 199

第 11 章 亚洲销售女皇——徐鹤宁

- 销售就是贩卖情绪 203
- 只有行动，才能实现“我行” 205

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



- 要永远比竞争对手努力 207
- 没有什么不可能 209
- 只要凡事认真，业绩就会好起来 210
- 销售就是为客户服务到永远 212

第 12 章　全美最佳保险经纪人——雷蒙·A. 施莱辛斯基

- 从身体语言看懂一个人想要的是什么 215
- 专心聆听才能获得更多的信息 219
- 提问要有针对性 221
- 明确拜访目标，控制谈话进程 224
- 让客户给你 5 分钟 227
- 让客户帮你推销 228

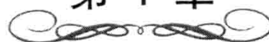
第 13 章　寿险销售大王——乔·坎多尔弗

- 犹豫不决就是等待失败 232
- 付出更多的时间与辛苦 235
- 询问客户时要使用强有力的问句 238
- 演讲会后的销售 241
- 特殊的名片吸引客户 242
- 与年轻客户一起成长 243
- 创意独特的售后服务 244

参考文献　/　246

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第 1 章



世界上最伟大的汽车推销员——乔·吉拉德

乔·吉拉德，1928 年出生于美国底特律市东区的一个贫民家庭，父辈是四处谋生的西西里移民。为了生计，乔·吉拉德 9 岁时就开始擦皮鞋、做报童。他还患有严重的口吃，经常遭受父亲的辱骂，邻里的歧视。当父亲辱骂他一事无成的时候，他就开始下定决心要证明父亲错了；当受到邻里歧视的时候，他就去和别人拼命；只有母亲的关爱才能让他感受到温暖，也只有母亲的鼓励才让他始终坚持自己的价值。

但是，命运多舛。乔·吉拉德没有好的家世、没有高的学历（只上到高中）、没有上流社会的人脉，甚至连几分好的运气都没有碰到过。在 35 岁之前他一直忙忙碌碌地生活着，他做过锅炉工、建筑师甚至还当过小偷，开过赌场，前前后后换过几十份工作，但都一事无成，最终破产，负债累累。总之，他的前段人生中写满了失败的记录。

在 35 岁这年，他走投无路，为了生存，不得不走进一家汽车销售点，并请朋友帮忙才求得了汽车销售员的工作。乔·吉拉德曾说："因为没有地方可去了，只能向上！"困境没有打败他，反而激发了他内心深处的热情，让他更加坚强。

他凭借自己的不断努力，竟然在短短的 3 年内就打了一个漂亮的翻身仗，他以销售 1425 辆汽车的成绩打破了汽车销售的吉尼斯世界纪录，成为了汽

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

车行业里最伟大的推销员。他所创造的纪录，迄今为止还没有一个人再打破。他因此也获得了“世界上最伟大的推销员”的称号。

1978 年 1 月 1 日，乔·吉拉德急流勇退，转而从事教育培训的工作。如今他已退休 30 多年，但是他每天的行程依然是满档的，他已经是全美各界竞相邀请的演说家之一，曾为众多个国家的世界 500 强企业精英传授他的宝贵经验，来自世界各地数以百万的人被他的演讲所感动，被他的事迹所激励，他成为全球最受欢迎的演讲大师。

2001 年，乔·吉拉德跻身“汽车名人堂”，这是汽车界的最高荣誉。名列“汽车名人堂”的 209 位名人都是汽车业界的先驱与灵魂人物，包括福特汽车创办人亨利·福特、本田汽车创办人本田宗一郎、法拉利创办人恩佐·法拉利等人，只有乔·吉拉德是唯一的汽车销售员。

纵观这名具有传奇经历的伟大汽车推销员的成功销售经历，我们发现他有一个习惯性细节：只要碰到人，左手马上会到口袋里去拿名片。去餐厅吃饭，他给的赞美都比别人多一点点，同时放上两张名片。因为小费比别人多，所以人家肯定要看看这是做什么的。他甚至不放过借看体育比赛的机会来推销自己，在人们欢呼的时候，他把名片抛撒出去，就如天女散花……

就像他自己所说的：自己身上有富有感染性的“火花”，“火花能产生熊熊烈火”，让他不放过每一次推销自己、推销产品的机会，把握了每一个成功的细节。下面，我们就来体味一下这位汽车销售冠军、世界上最伟大的推销员是怎样把握细节并发挥出巨大作用的。

把工作当成自己最热爱的事

一位心理学家曾经做过这样一个实验：把 18 名学生分成甲乙两个 9 人小组，让甲组的学生们从事他们喜欢的工作，让乙组的学生们从事他们不

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

喜欢的工作。没过多长时间，从事自己不喜欢的工作的乙组学生们就开始出现小动作，再一会儿就抱怨头痛、背痛等。而甲组学生们却都干得很起劲。

这个实验证明：人们在工作中产生的疲倦往往不是由工作本身造成的，而是因为对自己所从事的工作产生了乏味、焦虑和气馁的感觉，这种感觉消磨了人对工作的干劲和活力。

同样的道理，在销售人员之间显然也会存在一定的差别，由于这种差别的存在而导致了业绩的极大悬殊。美国曾做过一项调查，该数据表明：超级推销员所创造的业绩是一般推销员业绩的300倍。在许多企业里，80%的业绩是由20%的推销员所创造出来的。但这20%的推销员并不是什么俊男靓女，也不是个个都能说会道。然而，他们却有一个共同的特点，那就是对自己工作深深的热爱。

热爱你的工作，这就是成功销售的第一秘诀。成功的销售人员必须热爱销售工作，并能从销售中发现乐趣。

试想，一个对自己的工作充满了抱怨，又对上级分配布置给自己的任务敷衍了事、胡乱交差的销售人员，怎么可能提升自己的销售业绩呢？

长久以来，人们对推销的认知都不是很高，所以推销员是一个最容易被人误解甚至轻视的职业。至今，世界各地有许多的推销员仍羞于承认他们的职业，而使用各种头衔来掩饰自己推销员的身份，如代表、助理、顾问、中介、经理人、行销专家、业务执行等，他们始终都不愿意承认自己就是一个推销员。

试想，连自己都看不起的人又怎能赢得他人的尊重？又如何能创造出较高的销售业绩呢？

乔・吉拉德相信，迈向成功的起点是首先要热爱自己的职业，无论做哪种职业，世界上也一定会有人讨厌你和你所从事的职业，而那只是别人的问题。

"就算你只是个挖地沟的，只要你喜欢，又何必在意他人的看法？"乔・吉拉德曾问过一个神情沮丧的人是做什么工作的，那人说自己是推销员。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

乔·吉拉德告诉对方："销售员怎么能是你这样的状态？如果你是一名医生，那你的病人很可能会杀了你，因为你的状态让他感到很可怕。"

乔·吉拉德认为在推销这一行业里，如果自己把自己看得低人一等，在别人眼里也就真的低人一等了。

乔·吉拉德也被人问起过自己的职业，听到答案后对方都是不屑一顾地说："你是卖汽车的？"但乔·吉拉德并不理会，他只回答："我就是一个销售员，我热爱我做的工作。"

美国前第一夫人埃莉诺·罗斯福曾经说过："如果没有得到你自己的同意，任何人也无法让你感到自惭形秽。"

工作是通向财富与健康的道路。乔·吉拉德认为，工作可以使一个人一步步向上走。而对工作的热爱则是走向成功的首要条件。每周卖 7 辆汽车是全世界的最高纪录，而乔·吉拉德一天就能卖出 6 辆汽车。

有一次，乔·吉拉德在不到20分钟的时间内就将一辆车卖给了一位顾客。对方告诉他："其实我也在这里工作，来买车只是为了向你学习销售的秘密。"听了对方的话后，乔·吉拉德把订金退还给了对方。乔·吉拉德说他并没有什么秘密，若一定非说秘密的话，那就是"我深深热爱自己的工作，并为之付出艰苦的努力"。

推销员其实是一个很美妙的职业。推销员的工作并不会像其他的职业那样单调、日复一日。因为你会发现每天都会遇到不同的人，不一样的事情，每一天都会有新的东西去学习与获取，每一天都会将幸福送出去。很底层的业务工作至少可以让人在每一天都能看见自己的进步，通过自身的努力而获得成就。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

随时随地送出名片

乔·吉拉德是汽车销售人员，从事销售行业的人都知道这一点。乔·吉拉德平均每天能销售 6 辆汽车，连续 12 年都保持着全世界推销汽车的最高纪录，因此被载入了吉尼斯世界纪录大全之中。但汽车推销员人数众多，为什么只有乔·吉拉德取得了如此辉煌的成绩？乔·吉拉德的答案是："我不是在推销车，而是在推销自己。"

在推销的过程中，优秀的产品只有在具备优秀人品的推销员手中，才能赢得长远的市场，所以推销员首先要学会推销自己。乔·吉拉德怎样来推销自己呢？他的重要武器只是一张小小的名片而已。乔·吉拉德曾经说过："如果我只能靠一件推销工具来做生意，日子就一定不太好过。我之所以取得今天的成就，是因为我总是在使用各种有用的推销工具进行推销。如果有一天非要我选择一种工具，在众多推销工具中，我可能只会选择名片。我说的名片不是经销商所印制的那种名片，只把推销员的名字写在角落里，难以引人注目。我的名片非常特殊，是我自己设计的。在名片上，我的名字非常醒目，并把我的照片印在了名片上。"

其实，名片在日常交际过程中是非常重要的工具，即便没有特殊之处，它在乔·吉拉德的手中也会成为推销的秘密武器。在很多年前，乔·吉拉德就已经养成了一个习惯，只要碰到人，乔·吉拉德就会马上把左手放到口袋里去拿名片。乔·吉拉德还会对对方说："给你一个选择，你可以留着这张名片，也可以把它扔掉。如果留下，你知道我是做什么的，可以掌握全部细节。"乔·吉拉德认为，如果推销员将名片给别人时心里想这是很尴尬、很愚蠢的事，这样往往会失去一次推销自己的机会。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



乔·吉拉德使用名片的方式也与众不同，他几乎时刻都在使用名片。乔·吉拉德随时都会用到名片，即便在餐馆就餐时，他也会在付账时将名片夹在账单中。乔·吉拉德给的小费也比别人多一点儿，同时也会主动放上两张名片。因为小费给的比别人多，所以对方会好奇给小费的人到底是做什么的。乔·吉拉德甚至还利用看体育比赛的机会来推销自己，他会订下最好的座位，带去1万张名片。当观众们为明星的出场而欢呼时，乔·吉拉德便趁机将自己的名片扔出去。于是大家欢呼“那是乔·吉拉德”，却没有人再注意那个刚刚入场的明星了。

乔·吉拉德使用名片的与众不同之处在于，他习惯给同一个人两张以上名片。但他并不是一次给同一个人两张，而是试图多给几次。乔·吉拉德认为，送一张名片只是普通的做法。试想一下，一个人会接到非常多名片，他会记得多少？推销员至少要送给他见过的人两张名片，才能达到推销自己的目的。

我国著名的成功学家陈安之先生曾经讲过一个关于乔·吉拉德和名片的故事。在乔·吉拉德的一次演讲会上，陈安之先生并没有向乔·吉拉德索要名片，但不一会儿就拿到了好几张乔·吉拉德的名片。原来，很多碰到陈安之先生的人都主动把乔·吉拉德的名片送给了他。这也说明了乔·吉拉德给很多人的名片不只是一张。据说，乔·吉拉德一周之内就会送出1万张名片。他曾说：“世界上最伟大的推销员现在在卖名片，我以此为荣。”

现实中，那些有自信的人，是经常肯定自己的人，他们中的多数人不但能实现自己的理想，还能做出比自己预想更大的成就，这就是信念所带来的效果。

推销自己，还要推销自己的“微笑”。乔·吉拉德说过：“你可以拒人千里，也可以使陌生人立即成为自己的朋友。微笑可以增加你的面值，一脸苦相没有人会愿意理睬你。”见过乔·吉拉德的人，都会感受到他微笑的魅力。乔·吉拉德曾这样解释自己富有感染力并为其带来财富的笑容：“皱眉需要9块肌肉，而微笑，不仅用嘴、用眼睛，还要用手臂，用整个身体。当你笑时，整个世界都在笑。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

所以，作为一名推销员，不能吝啬自己的微笑，微笑可以让推销员在推销自己的时候让人感到更亲切，更自信。推销自己，也是在推销自己的人品。现代推销不是欺骗推销，而是说服推销。因此，推销员在推销自己的时候，一定要使对方感受到自己的诚实。诚实是赢得客户的最好方法。任何一个人都会希望自己的决策是正确的，希望能从交易中受益，而害怕上当受骗。所以，客户一旦认为推销员不是一个诚实的人，他就会产生戒心，继而打消了自己的购买欲望。

总而言之，推销员要充满自信，如果想在销售领域占得一席之地，就必须让更多的人知道自己与自己的工作，让人们知道自己销售的是什么产品，只有这样，当人们需要产品时才会想到卖产品的人。如果推销员不能充满自信，就很难取得客户的信任，更难成为一名销售精英。

随意拨动电话号码，刻意准备讲话稿

电话是一种方便、快捷、经济的通信工具，在购物和咨询方面已经得到了普及。电话销售是指通过电话宣传公司业务和推销产品。电话销售要求推销员具有一定的产品知识，良好的讲话技巧，清晰的表达能力。

有关调查显示，居民家庭电话除了用于亲友与同事之间的相互联系外，更多运用在购物和咨询方面。越来越多的人喜欢用电话来买东西，电话销售也就被各个公司和推销员所重视。

乔・吉拉德曾经说过：“我不喜欢在展示厅里与一群朋友聊天，不仅是因为我认为这种聊天是在浪费自己宝贵的时间，还因为我总是能想到有比闲聊更重要的事要去做。我是一个对做销售上瘾的人。”所以，即便有空闲，乔・吉拉德也不会和人去聊天，他会拿起电话，要么给陌生人打，要么给潜在客户打。总之，乔・吉拉德认为电话销售也是促进销售的一种有效手段。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



乔·吉拉德在刚入行之时，并没有联系到什么客户，又不能去抢其他推销员的客户。于是，乔·吉拉德只有自己去开发新客户。当时的他没有什么经验，也对开发客户的技巧不了解，这期间，正是电话销售帮助了他。

一天，乔·吉拉德从底特律市的电话簿上撕下了六页纸。当时他的办公桌上有一部电话，他就开始打这些电话簿上的号码。也许有人不会相信，但乔·吉拉德就是用那几页纸做成了一份客户名单。他说："如果有必要，今天我还可以这样做，并能靠这个过得很好。"也许有人会质疑这种给陌生人打电话的销售方法。事实上，打出的许多电话会没人接，有些电话是作废的，还有很多人听不懂推销员的语言。但只要推销员做得恰当，就会有一些电话能产生效果。乔·吉拉德说："如果推销员只有 10 分钟到 1 个小时的空闲时间，就可以不厌其烦地打上 6 个电话，即使没有效果也没有什么关系。也许就有一个电话会引来一个生意的线索。你只是通一个电话，总比听人讲一个没意思的笑话要强很多。"

乔·吉拉德虽然知道除了电话销售的很多种销售方法，但他从来没有轻视电话销售。乔·吉拉德懂得如何利用电话来获得自己所需要的信息。他每一次给潜在客户打电话时，不会立刻向对方推销自己的产品，因为这样很容易被客户拒绝，也就无法从中获取信息，寻找到推销的机会。对于电话销售，乔·吉拉德有很多技巧。

乔·吉拉德通常都是在白天给客户打电话，而且从不太早，时间一般都在上午 9 ~ 10 点。乔·吉拉德认为，打电话要选择适合的时间，要避免早上客户的忙碌，不能在这个时候打扰客户。推销员在一次电话销售中如果没有任何收获，也不要气馁，因为电话销售过程中会经常遇到挫折。

乔·吉拉德打电话时，如果对方是一名妇女，他会说："您是科瓦斯基太太吗？我是梅里诺雪佛莱汽车销售行的乔·吉拉德。我想告诉你，您订的汽车已经到了。"其实，乔·吉拉德只是在电话簿上知道了这位太太的姓名、电话号、住址，他并不了解其他信息。乔·吉拉德所说的"订汽车"的事也是他自己编造的。那位科瓦尔斯太太根本就不知道乔·吉拉德说的是什么，所

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

以回答说："你打错电话了吧，我根本没有订新车。"

"你确定吗？"

"我当然能确定，如果订了，我丈夫会告诉我的。"

"如果是这样，我能核实一下您丈夫的姓名吗？您丈夫的名字叫克拉伦斯・科瓦尔斯是吗？"其实乔・吉拉德知道对方根本就不是克拉伦斯・科瓦尔斯家，因为电话簿上写得清清楚楚。

"你弄错了，我的丈夫叫史蒂文。"

"科瓦尔斯太太，真对不起，这么早就打扰您，您一定非常忙吧？"

乔・吉拉德说完，这位太太也许会说自己不忙，或是她刚刚从超市回来等。总之，她不会立刻就把电话放下，而这正是乔・吉拉德想要的结果，因为他还有很多话要说。

"科瓦尔斯太太，你们现在是否也想买新车呢？"

"现在还不想买，而且这也要问我的丈夫才行。"

其实，乔・吉拉德正在等这句话。他会立刻说："是这样，那我什么时候给您丈夫打电话才合适呢？"

"他通常6点左右到家。"

"好吧，科尔瓦斯太太，如果您能肯定我不会打扰你们吃晚饭，我会晚点打给你们的。"

此刻，乔・吉拉德已经得到了他想要的信息，他要做的就是等到晚上给这位太太的丈夫打电话，继续进行他的电话销售。

"您好，是科瓦尔斯先生家吗？我是梅里诺雪佛莱汽车销售行的乔・吉拉德。早上和您的太太通过电话，她建议我在这个时间给您打电话，我想知道你是否想买一辆新汽车？"

"我暂时还没有换新车的打算。"

"那您可以告诉我，您准备在什么时候换一辆新车吗？"

"可能在六个月之后吧。"

科瓦尔斯先生说出的时间可能是真的，也可能是假的。不过，在大多数时间里，他们的回答是真实的。因为说一句真话要比编造一个谎言简单得多。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

“好的，科瓦尔斯先生，我会在六个月后再和您联系。顺便问一下，您现在开的是什么车？能告诉我吗？”

科瓦尔斯先生告诉了乔·吉拉德很多相关的信息，乔·吉拉德把这位先生的信息记在一张卡片上，比如说他开的是什么牌子的车，有几个孩子，在哪个公司任职等。同时，乔·吉拉德还会在自己的日记中写上五个月后的某一天 6 点给一位名叫科瓦尔斯的先生打电话。等到这一天到来时，乔·吉拉德会极力劝说科瓦尔斯先生买下他所推销的汽车。

乔·吉拉德就是这样利用电话销售方式获得了一个个销售汽车的机会。在这个过程中，获取尽可能多的客户资料才是最重要的。这样的方式不但促使乔·吉拉德与客户之间建立了联系，还让他了解到了客户们什么时候才需要自己产品的信息，接下来要做的便是等待那天的到来。

在现实生活中，很多推销员对给陌生人打电话都有一种恐惧感。其实，电话销售并没有那么复杂，只要掌握了其中的技巧，任何一位推销员都能利用电话销售扩大自己的客户群，提高销售业绩。

首先，在进行电话销售时，推销员要把控好时间。在打电话前，推销员最好问对方是否方便接听，然后再合理控制打电话的时间。

其次，推销员在打电话的过程中，要语速均匀、放松，吐字清晰，语气要肯定、真诚，充满自信。如果能在电话中给客户留下好感，就会增大获得约见的可能。

再次，在打电话前，推销员一定要组织好语言，想出一些可以引起客户好奇心的问题，这样不仅能引起客户的好感，还会避免客户马上放下电话。

最后，推销员必须客观地对待客户的拒绝。客户在推销员还没有介绍产品的时候就会直接拒绝，对此有专家做了专门调查。调查显示，有 70% 的人都没有很明确的拒绝理由，只是单纯地反感推销员的推销，随便找个借口而已。所以推销员不必因为遭受拒绝而感到沮丧，一定要从心态上把拒绝看成是新业务开始的必经步骤。

总而言之，电话可以成为推销员的推销利器，前提是推销员要充分有效

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

地利用它。对于使用电话进行推销，乔·吉拉德的原则是：千万不能让客户挂掉电话。只有在电话中与客户进行交流，才能和客户建立起联系，获得自己需要的信息。推销员只要能熟练地掌握电话销售的技巧，就可以帮助自己在销售领域中取得更好的业绩。

尊重每一位潜在客户

一份诚恳、一份尊重足以缩小推销员与客户之间的距离，促进推销员与客户之间的友谊。一个微笑、一句问候足以消除客户对销售人员的抵触情绪，让客户忘掉陌生。

尊重可以改变陌生，尊重会让人心情愉悦，尊重可以消除矛盾。世界上最伟大的推销大师乔·吉拉德认为，在卖汽车的过程中，人品要重于商品。作为一个成功的汽车销售商，肯定拥有一颗尊重普通人的爱心，这份爱心体现在每一个细小的行为中。正是许许多多的细小行为，为乔·吉拉德创造了空前的效益，让他在营销上取得了辉煌的成功。

在乔·吉拉德的营销生涯中，曾有过用一束玫瑰花真心尊重他人的行为而赢得客户青睐的经典成功案例。

一天，一位中年妇女本打算买一辆白色的福特汽车，因为她感觉自己的表姐开着那样的汽车非常漂亮。在福特车行，推销商因为有事没时间招待她，让她等待一个小时。为了打发这一个小时，她就走进了乔·吉拉德的汽车展销室。

这位妇女在乔·吉拉德的汽车展销室内受到了热情的招待。乔·吉拉德微笑着说："夫人，欢迎您来到车行。"

那位妇女很兴奋地说："今天是我的 55 岁生日，所以想买一辆白色的福

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



特车送给自己作为生日礼物。但福特的推销商很忙，让我等一个小时再谈。我就出来转转了！”

乔·吉拉德热情地祝贺道：“夫人，祝您生日快乐！”随后，乔·吉拉德轻声地向身边的助手交代了几句。

乔·吉拉德请那位夫人和他一起从新车面前一辆辆地慢慢走过，边看边介绍。当他们来到一辆雪佛兰车前时，乔·吉拉德说：“夫人，您喜欢白色，那您喜欢这辆白色双门式轿车吗？”

这时，助手走了过来，将一束玫瑰花交给了乔·吉拉德。乔·吉拉德把这束漂亮的花送给夫人，并再次对她的生日表示祝贺。夫人非常感动，热泪盈眶地说：“先生，非常感谢您，我已经很久没收到过礼物了。刚才那位福特车的推销商看我开的是一辆旧车，以为我一定买不起新车，所以才在我提出要看看车时，说自己需要出去收一笔钱，我才上您这儿来等他。现在想一想，又不一定要买福特车。”

最后，那位夫人在乔·吉拉德的车行里买了一辆雪佛兰，并写了全额支票。乔·吉拉德正是凭着一颗赤诚的心，用自己的爱心与尊重感动了无数“上帝”，赢得了客户的芳心，获得了非常高的销售业绩。乔·吉拉德推销汽车的故事，在商界被传为佳话。

销售人员在销售过程中首先要推销自己，这是一个非常明显的例子。从与客户刚接触的那一刻，我们就应竭尽所能地使那位客户成为本公司的忠诚客户，甚至是终身客户。因此，对客户发自内心的尊重是每一个销售人员的首要任务。

尊重是人与人之间相互交往的前提，一个销售员如果不会尊重客户，想要赢得订单就无异于天方夜谭。因此，在销售过程中，不要小看任何人，因为只要努力去开发他们，他们就可能成为自己的准客户。只要客户参与了产品选择，请相信并尊重他。因为只有在相信客户的情况下，客户才能对我们产生信任，如果得不到客户的信任，销售产品就很难成功。所以，在销售产品的过程中，不要试图直接联络客户高层，忽略其他的经办人。这将会产生

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

很严重的后果，甚至很难收拾。

那么，作为一名销售员，要在哪些方面尊重客户呢？

首先，对待客户时要周到和礼貌。接待客户时，要面带微笑，对客户要热忱、亲切，让客户对推销人员以及产品产生良好的印象。如果恰好客户正在忙，没时间和推销人员沟通交流，应该懂得进退或留下自己的名片，择日再谈。无论与客户有怎样亲密的关系，在第三者面前都要让客户保有自尊心，对客户要保持礼貌。即便业务未谈成，也要对客户有礼貌地表示感谢。面对客户的各种询问都要耐心、愉快地答复，尽量避免使用反问语气。遇到偶然的场合或机会，应有的礼节必须要具备。就像案例中的夫人在生日之际，对她就一定要有种得体的表示，一方面表现了对客户的尊重，另一方面又能做到免费宣传，所以是一项划算的投资。

其次，要给客户多留一点私人空间。人最容易感受到不被尊重的情况，就是空间被压缩时。因此，想要尊重每一个人，就要给对方保留足够的空间。客户也是一样，客户不希望销售员太过靠近自己的空间。就像销售员和客户在大厅交谈时，尽管销售员与客户之间保持着一定的距离，但销售员如果过度用眼神直逼客户，就会令客户浑身不自在，如同侵犯了客户的空间一样。

最后，要给客户多一点时间。时间也是一种尊重尺度的指标，当一位医生为病人看病时，病人如果还没讲上两句话，医生就已经开处方了，病人就一定会感到不被尊重，很不舒服。如果一位太太向先生诉苦，还没说几分钟，先生就哈欠连连，甚至打起了瞌睡，太太就一定因为不被尊重而感到很难过。对于客户也是一样，在他们反复地询问产品的性能与服务的质量时，销售员不能不耐烦。无论客户问得多么仔细，销售人员在心里都应该是高兴的，因为客户只有对产品有兴趣才会问得那么仔细，否则客户早就采取视而不见的态度了。

只有做到如上三点，才能算基本上做到了尊重客户，在销售过程中还要进一步注意自己的言行，只有做到对客户的非常尊重，才能为做好后面的销售工作打下坚实的基础。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



发明借他人之力的“猎犬计划”

乔·吉拉德有一个“猎犬计划”，就是借助顾客来寻找新的顾客。而所谓的“猎犬”，是指那些会让别人到他那里买东西的顾客。乔·吉拉德认为，做推销这一行，需要他人的帮助。乔·吉拉德很多成交的生意都是在“猎犬”的帮助下得到的。

乔·吉拉德与客户成交后，总会把一叠名片和猎犬计划的说明书交给顾客。他还告诉客户，如果介绍别人来买车，每卖一辆就会给顾客 50 美元（其中 25 美元由乔·吉拉德出，而另外的 25 美元已经作为所得税交给了政府，相当于美国政府出）的酬劳。不仅如此，客户每年都会收到乔·吉拉德附有猎犬计划的一封信件，提醒他们，乔·吉拉德的承诺依然有效。据资料显示，1976 年，乔·吉拉德利用猎犬计划做成了 150 笔生意，约占总交易额的 1/3。乔·吉拉德付出了 3750 美元的猎犬费用，却得到了 75000 美元的佣金。

乔·吉拉德实施的猎犬计划，其关键是守信用。乔·吉拉德认为，只要应允了别人，对他们就是一种承诺。如果不守承诺，就证明自己是一个说谎者。乔·吉拉德为所有他认为可以为自己介绍生意的人建立了档案。即使这些人中有人为了 50 美元骗了他，他也不在意。

有人认为乔·吉拉德太大方了，但乔·吉拉德认为他这样做是值得的。他很相信概率，宁可错付了 50 人，也不想让一个作出贡献的人得不到钱。他甚至说：“即使 100：1 的概率，我也愿意。”

“猎犬”在乔·吉拉德的销售生涯中作出的突出贡献让很多推销员羡慕不已，虽然他们也做好了给“猎犬”佣金的准备，但他们苦恼的是去哪里寻找这些有价值的“猎犬”。在乔·吉拉德的眼中，每个人都能成为“猎犬”。所

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

以每卖出一辆车后，他都会在顾客提车时，将介绍人的付费说明和自己的名片一起交给客户，以期待这些客户能成为自己的“猎犬”。乔·吉拉德将这种找“猎犬”的行为变成了自己的习惯，无论在什么地方，他都会去寻找。

虽然乔·吉拉德把所有人都看成是“猎犬”，但对那些社会地位很高的人他更在意。他会格外用心地与这类人做交易，并试图让他们给自己介绍生意。乔·吉拉德知道只要自己对他们好，他们就会努力帮助自己。如果他们从自己手里买到的车很便宜，他们就会尽心尽力地为自己介绍生意，因为他要在同事和下属的面前极力推销自己。

除了影响力较大、社会地位较高的人群外，理发师这一群体也是乔·吉拉德重点对待的群体。因为理发师经常会在工作期间与客户聊天，这样就有机会向别人介绍一些他所知道的信息。所以，乔·吉拉德会在自己理发的时候，光顾不同的理发店，以便向更多的理发师发出信息。同时，乔·吉拉德在和理发师进行交谈时，会赠给他们一种小标牌，那是他亲手定做的。标牌上写着：请向我询问本市汽车的最低价格。他将这种小标牌赠给理发师，并向他们解释如何付给介绍人 50 美元的费用，同时给他们一些名片。这样，当有人来理发时，就会针对标牌来提问。当客户对一些产品产生兴趣时，理发师就会拿出乔·吉拉德的名片，为其提供一次销售的机会。乔·吉拉德发现，理发师为了得到 50 美元的佣金，工作起来非常积极。

乔·吉拉德喜欢的“猎犬”还有那些从事金融行业的人，因为他们多是从事批准发放贷款的人。这些人的工资不高，为了增加自己的收入，他们非常愿意赚取这 50 美元的介绍费。乔·吉拉德通常会在支票上和以往顾客买车时带来的贷款批件上看到他们的名字。乔·吉拉德会找到他们，并与之建立密切的关系。这些人的工作本身就与汽车有着密切的关系，所以将他们发展成“猎犬”是非常明智的选择。

拖车行、加油站、车身修理店等，都是乔·吉拉德心中发展“猎犬”的好场所。因为在这些地方工作的人，每天都会与那些需要修车、加油的人打交道。当他们遇到那些需要换车的人，他们的话就可能会对那些人产生影响，这时他们就会给乔·吉拉德提供销售的机会，所以在这些场所工作的人也是

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

乔・吉拉德眼中的“猎犬”。

乔・吉拉德在实施“猎犬计划”的过程中也会遇到问题，因为很多国家或地区的法律规定不能向介绍人支付现金，还有一些介绍人会在拿到介绍金时感到内疚，并将介绍金退回。乔・吉拉德建议各位推销员，可以在介绍人每介绍一位客户后就打电话向对方表示感谢，以便消除介绍人的内疚心理。对于那些不允许给现金的国家或地区，推销员可以通过提供一些免费服务或送对方一些小礼物的方式替代现金。但千万不要做违法的事情，因为这会让推销员陷入泥潭而不可自拔。

总而言之，许许多多的人都可以做“猎犬”，就看推销员是否用心。如果推销员能发现更多可以帮助自己介绍生意的人，潜在的客户群就会越来越大，获得更多的成交机会。乔・吉拉德曾说过：“买过我汽车的顾客都会帮我去推销。”这是乔・吉拉德创造汽车销售奇迹的一个至关重要的因素。

有的话直来直去地说，有的话委婉一点说

几乎所有客户都会非常看重销售人员的诚实，但客户所认为的销售员的诚实与企业认为的诚实相比，区别较大，客户认为的诚实大多是“真诚、实在”，这可能是一种技巧，又可能是一种品质。在推销过程中，绝对的诚实往往是愚蠢的。推销容许谎言，这就是推销中的“善意谎言”原则。

乔・吉拉德认为，诚为上策，这是销售人员必须遵循的策略。但策略并非如规定或法律一样不可变通，它只是你用来追求最大利益的一种工具。因此，诚实在一定程度内可以稍作变通。推销过程中有时必须说实话，尤其是推销员所说的，客户事后可以查证的事情。比如乔・吉拉德说：“任何一个头脑清醒的推销员，都不会在为客户介绍汽车时把一辆 6 个汽缸的车说成是 8 个汽缸。因为客户只要掀开车盖，数数配电线，就真相大白了。”但是，当客

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

户带着爱人和孩子一起来看车时，乔·吉拉德就会对客户说："你家孩子真可爱。"即便事实上这个孩子很难看，但要想赚钱，这时就不可以说实话。

乔·吉拉德善于把握诚实与奉承之间的关系。客户虽然知道他所说的不全是真话，但客户还是喜欢听人说好话。几句赞美的话可以使气氛变得更愉快，交易也就更容易成达成。

乔·吉拉德曾经看过推销员因为告诉了客户实情，不肯撒个小谎，结果失去了生意。有一次，一位客户想把自己的旧车卖掉，换一辆新车。客户肯定希望旧车能多卖一些钱。当那位客户向推销员询问他的旧车能折合多少钱时，推销员粗鲁地说："这种破车根本不值钱。"如果是乔·吉拉德就绝不会这样，他会撒个小谎，告诉客户一辆车能开到 12 万公里，客户的驾驶技术绝对高人一等。这些幽默的话可以使客户开心，也能赢得客户的好感。所以，在说善意谎言的时候，一定要把握好分寸，千万不要去说用户一眼就能看到的东西，不然就真的死定了。

乔·吉拉德曾说："诚实是推销之本。"在乔·吉拉德的价值观里，向客户推销商品的同时，也是在向客户推销自己的人品，推销自己的诚实。据美国纽约销售联谊会的统计：大约七成人之所以从你那儿购买产品，是因为他们信任你、喜欢你、尊敬你。因此，想要交易成功，诚实是唯一有效的策略，也是最好的策略。

然而，不诚实的代价是非常大的。美国销售专家齐格拉对此进行过深入分析"一个能言善道却心术不正的人，即便说服了许多人以高价购买低劣甚至是无用的产品，由此却可能产生三个方面的损失：推销员不但损失了自重精神，还可能因这笔一时的收益而断送了销售生涯；客户损失了钱，也多少丧失了对他的信任感；以整个销售来说，损失的是声望和公众对它的信赖。"做生意并不一定要把产品吹捧得天花乱坠才会成功，诚实地说出商品的缺点，也会使商品更具魅力。

也有推销员会说，推销时也要看推销对象，对于那些知识水准较高的客户，要坦白地说出商品的缺点，而对于那些知识水准较低的客户，就要尽力把商品说得完美无缺，事实上，这种做法是没有任何道理的。从很多人的经

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

验中可以看到，生意经与一般知识不同，精通生意与知识水准并不是成正比的，有时会出现很大反差。随着人们的知识水准普遍提升，完全愚昧无知的客户已经很少见。一般人都具备一定程度的判断力，只靠花言巧语蒙骗客户，必定对自己的前途弊多利少。

所以，根据商品的特色与性能，对客户作一定程度的坦白，反而更能赢得客户的信任和赞许。在售后服务时，如果有客户抱怨，也有个台阶下，因为你已经有言在先了。

在销售工作中，如果你对客户以诚相待，你每一次的生意就会越做越容易获得成功，并且经久不衰，因为真心的服务能让客户更信任你，下次还会找你交易，甚至还会主动为你介绍生意。

让客户感到自己的付出，觉得欠了自己的人情

对于接待客户，乔·吉拉德能做到得心应手。每一个从他手里购买汽车的客户在走进他的办公室时，都会被他的热情所打动，他们从每一个小细节中都能深深体会到，乔·吉拉德是真正关心他们和他们家人的人。

乔·吉拉德从不放过任何一个可以表示亲近与热情的机会，他总是想方设法让每一位客户感到他们似乎像昨天才刚见过面一样。

“凯尔，好久不见了，你最近去哪儿了？”乔·吉拉德总是这样微笑着，并热情地招呼那些走进他展销区的客户。

凯尔略有歉意地说：“是啊，我现在才来你这买车。”

“你难道不买车就不能顺便进来看看，打声招呼吗？我们是朋友。”

“是啊，我一直把你当作自己的朋友。”

“你每天上下班都会经过我的展销区，从现在起，我邀请你每天都进来坐

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一会儿，哪怕只是一小会儿也好。现在请跟我到办公室去吧，告诉我你最近在忙些什么事。”

乔·吉拉德就是这样轻松地和客户交流，这种亲切感让很多客户都非常感动。其实，许多客户在购买产品时，不只是在买产品，也是在买感情与态度。正是出于客户的这种心理，推销人员可以向客户投入一笔感情债，客户心中感到愧疚后，就会自然地想着什么时候回报给你。一旦他或者他身边的人想买你的这类产品时，客户就会主动地找你购买或者介绍给其他人来你这里。

每当有客户走进乔·吉拉德的办公室时，他要做的第一件事就是送给客户一枚圆形的纪念章，上面印着一个苹果，旁边写着“我喜欢你”的字样。有时候，客户可能带着家人一起来，乔·吉拉德这时会给他们每个人都发一个。如果其中有小孩子，他还会特别赠送一枚印有“乔·吉拉德让你满意而归”的心形气球。

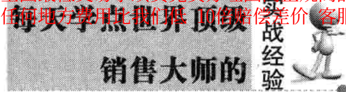
这些小小的赠品与乔·吉拉德的举动似乎微不足道，却让客户感受到了温暖，他们也感觉到自己欠了乔·吉拉德的人情。

在乔·吉拉德的办公室里，总是备着愉悦和方便客户的许多东西，如果一位客户把手伸进口袋找烟时，乔·吉拉德会让他等一下，然后赶紧从自己办公室的柜子里拿出 15 种牌子的香烟来，问客人：“您喜欢抽什么牌子的？”

客户如果回答是“珀莫”，乔·吉拉德就会找出这种烟来，给客户点上，然后再把那包烟塞进客户的口袋里。如果客户问：“多少钱？”乔·吉拉德就会说：“别傻了。”这样，客户就欠了乔·吉拉德一个人情。

乔·吉拉德还在自己的办公室设了一个酒吧，准备了很多种酒，只要有客户来，乔·吉拉德就能立刻从柜子里把酒找出来。当他和客户聊得开心时，他就会趁机请客户喝两杯。乔·吉拉德总是拿出两瓶酒，一瓶给自己，一瓶给对方。其中自己的那一瓶里装的是带颜色的水，他其实从来不在上班的时候喝酒，主要是为了保证自己能够思维敏捷地招待客户。

喝完酒后，乔·吉拉德就会趁热打铁地说：“您跟我做生意包您满意。让我们把这份表格签了吧？”客户面对此情此景，也不好意思拒绝。于是，一

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
低佣开户请加微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net


笔生意就这样轻松地成交了。

乔·吉拉德聪明地利用一个东西来笼络客户的感情，这样也让客户在感情上愿意主动去帮助他。这样的小小互动，让乔·吉拉德获得了很多成功的交易。

有的时候，推销员也会赠送客户一些小礼品，但效果却并不明显。客户有时还会抱怨赠送的礼品太寒酸了，根本就没有欠人情的感觉。为什么会出现这种情况呢?

其实，客户是否会感到有些不好意思，是否在心里会产生愧疚感，是由客户觉得这事情到底是否理所当然来决定的。

当所有推销员都这样做时，你还采用同样的做法就不可能让客户产生“欠人情”的感觉，只有当别人都没有做，而你却额外付出的时候，客户才有“欠人情”的感觉，才会回报你的付出。

当然，越多的帮助和尽力提供方便，能让客户更加高兴，但太高成本的付出也让推销员承受不住，最合适的付出是只要比同行多付出一点点就可以了。

但怎样才能让客户感觉到自己的付出呢?

1. 表明是自己的付出

销售人员与客户建立人情往来时，如果客户感觉推销人员的付出都有厂家的支持，客户通常是不会感到歉疚的，只有客户感觉到你对客户的付出是通过努力争取到的，才会令客户感到愧疚。

比如，某公司在卖空调时赠送豆浆机，如果推销人员把赠品直接赠送给客户，客户通常会感觉是理所应当的，根本没有一点儿歉疚感。但当推销员说豆浆机已经赠送完了，自己是特意给厂家打的电话，帮其好不容易争取到了赠品，此时客户就一定会非常感激这个推销员。

2. 强调态度认真，物品贵重

在生活中，我们可以主动去帮助客户，让其欠人情。但要注意，在客户面前要强调自己帮助对方是非常认真的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

A 推销员把一张管理光盘送给客户。他只是说："赵经理，我给你寄了一张管理光盘，您看看对学习是否会有用。"

而 B 推销员则告诉经理："您正在学习，但看纸质稿子不容易理解，我特意给您好想了一个办法。"这位经理好奇地问："是什么办法？"推销员说："我特意托某某教授助理要了一张光盘，这种光盘是限购的，很难得，我看到光盘中第三章的内容正是您前几天头疼的问题。"

衡量一下，同样是送光盘，B 推销员的说法，就会让人感到非常感激，因为他强调自己的态度是多么认真，东西是多么珍贵。这样，推销员的付出就会远远超过经理心理所预测的范围，所以经理才会非常感激。

3. 主动帮助客户排忧解难

想让客户欠人情，并不一定非要赠送东西才可以，有时给予客户一些专业的指导，帮助客户排忧解难，也能让客户感觉歉疚。

比如，在推销产品过程中，一般的推销员都会打电话向客户咨询是否用产品，然后对客户表示感谢，并表示希望其能够购买自己的产品，这种态度是让推销员欠了客户的人情。如果是聪明的推销员就会在进入主题后，了解到客户的疑难，站在客户的角度考虑问题，帮助客户解决问题，这样就能获得对方的信任，也会给客户留下非常好的印象。与此同时，客户也欠下了人情，推销人员只等着日后对方的回报了。

一心一意做好一件事

一个年长的杂技演员曾经这样说过："看上去我们在台上挥洒自如，但实际上付出了不少艰苦的劳动啊！"

想要成功地完成一件事，需要付出大量的汗水与努力。但想要临时应付

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一些事情，却很少有人能表现得非常出色。

在销售行业中，也需要推销员具备坚强的耐力，并抱着长期做这份工作的信心与热情，只有这样的心态，才能在销售行业中获得巨大成功。而保持对自己工作的高度热爱，也是成功的一个起点。

乔·吉拉德认为，最好把一个职业做下去。因为所有的工作都会出现问题。但是，如果跳槽，情况就会变得更糟。他特别强调的是，一次只做一件事。

其实，乔·吉拉德在已经有很好的销售业绩时，本可以升任为公司的老总，去做管理工作，比销售工作更体面，也更轻松。但乔·吉拉德只想做销售，他想把销售做到极致。乔·吉拉德说："就算你是挖地沟的，只要你喜欢，关别人什么事。"

无论做什么样的工作，世界上都一定会有人讨厌你和你的职业。他曾问一个神情沮丧的人是做什么工作的，那人说是推销员。乔·吉拉德说："推销员怎么能是你这个样子呢？如果你是医生，那你的病人就遭殃了。"

推销员反问了乔·吉拉德是做什么的，听到乔·吉拉德的回答后，对方便不屑一顾地说："你是卖汽车的？"但乔·吉拉德说："我就是一个推销员，我热爱我做的工作。"

像这名推销员一样心态的人其实有很多，他们并没有全身心地投入到自己的工作当中，只是把工作当成能够获得温饱的工具而已，他们没想用很长时间甚至一辈子来做这份工作。

乔·吉拉德刚做汽车销售时，他只是公司的42名销售员之一。但很长时间过去了，他却不能认识到一半的人，因为那里的人总是来了又走，流动性太大。

其实，在工作的时候如果好高骛远，心浮气躁，见异思迁，什么都想抓，那最终也只能两手空空，一无所获。

无论从事什么行业，一次只做一件事都是非常实用的道理。成功人士往往会一心一意地去做一件事。一次只做一件事情能让人静下心来，一心一意，心无旁骛，这样就会把那件事做得完美。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在纽约中央车站只有10平方米的问讯处，每一天都非常忙碌，匆匆过往的旅客争着询问自己的问题，都希望能立即得到答复。对于问讯处的服务人员，工作的紧张和压力是非常巨大的。但在柜台后面工作的那位服务人员看起来却没有一点儿紧张，而且神态非常轻松自如、镇定自若。

一位头上扎着一条丝巾的胖妇人，已经被汗水湿透了，脸上还充满了焦虑与不安。问讯处的服务员稍向前倾上半身，仔细地向胖妇人询问："您要问什么，您要去哪里？"

这位服务员正听胖妇人说话时，一位穿着时尚，手提皮箱，头戴昂贵帽子的男子插进话来。但那位服务人员却好像没听见一样，依然问那位妇人："您要去哪里？"

"春田。"

"是俄亥俄州的春田吗？"

"不是，是马萨诸塞州的春田。"

他根本不需要看列车时刻表，然后说："那班车在10分钟之内，在第15号月台出车。您不用着急，时间还来得及。"

"您说的是15号月台吗？"

"是的，太太。"

胖妇人转身离开后，那位服务人员才把注意力转移到那位手提皮箱的男士身上。但没过多久，那位太太又回来取月台号码。"你刚才说是15号月台吗？"这时，那位服务人员又集中精神在下一位旅客身上，根本就不管这位太太在说什么。

有个人问这位服务人员："你能否告诉我，你是怎样做到保持冷静的？"

那位服务员回答说："我并没有和公众打交道，我只是在处理一位旅客的问题。忙完一位，再换下一位，在一整天之中，我一次只为一位旅客服务。"

"在一整天里，一次只为一位旅客服务。"如果推销员能做到这样，并把这种要求放在工作上，长时间地坚持推销工作，专心地完成与客户的每一次面谈，一心一意地完成自己的工作。那么，这位推销员就一定能获得成功。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第 2 章

世界第一房地产销售教练——汤姆·霍普金斯

汤姆·霍普金斯是当今世界第一名推销训练大师，全球推销员的典范，被誉为“世界上最伟大的推销大师”，接受过其训练的学生在全球超过 500 万人。

汤姆·霍普金斯是全世界单年内销售最多房屋的地产业务员，平均每天卖一幢房子，3 年内赚到 3000 万美元，27 岁就已经成了千万富翁。至今，汤姆·霍普金斯仍是吉尼斯世界纪录的保持者。

汤姆·霍普金斯是国际培训集团的董事长，他每年出席全球上百场演讲会，向全世界梦想获得巨大成功的人们传授销售知识，分享自己毕生的成功经验，被公认为“销售冠军的缔造者”。如今，全世界 90% 的销售培训课程都来源于他的销售培训系统。他出版的众多经典销售培训书籍被翻译成 30 多种语言，让全球超过 5000 万人受益。在销售培训方面，被公认为说服大师和销售冠军的缔造者，曾与世界著名领袖包括美国前总统布什，英国前首相撒切尔夫人等同台演讲。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



激情面对每一天

选你所爱，爱你所选。这对推销来说极为适用，选择一项事业就必须心存热爱，只有这样才能对工作充满动力和激情。

对于推销这个行业，每天都会有不同的新挑战要去应付与突破，你绝不知道哪一天会有机会，或是何时赢得某个大奖，或是何时大祸临头。对于销售员，每一天都是一个意想不到的体验。在这个行业中，你会在 48 小时内体验从最高点的兴奋满足跌入最低点的失望气馁，然后第二天再蹒跚地爬回原来的高峰。

你觉得这样很刺激吗？回答是“是的”。请在每天清晨时告诉你自己，挑战是令人兴奋的、刺激的，并且你正热切地期待着它！要让这些挑战鼓舞你勇往直前，而不是把你累垮并使你退却。

在从事房产推销后，汤姆·霍普金斯每天都要打 15 个电话进行新客户的开发，这样可以和 7 位潜在客户进行初次接触。在这 7 个人当中，至少能敲定一次销售拜访。

以一星期工作五天计算，汤姆·霍普金斯平均每个星期可以进行 5 次新客户销售拜访。如果这 5 次拜访当中有一个能成功，到年底，汤姆·霍普金斯就能开发 50 位新客户。

当然，这样做是需要运用技巧的。首先，要充分利用身边一切可以利用的资源，例如，从一些从事商业材料的公司简介中找到你的推销目标。推销就是推销，就是要找到潜在客户，对他们进行销售拜访。一定要记住：不要把自己的心力投入到根本无法提升业绩的事情上去。

其次，就是立即行动。推销工作的首要之务就是勤劳，如果你不够努力，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

任何大好机会都无法对你有所帮助。

推销工作的迷人之处，就在于它是一种介于成败之间的赚钱方式。你所进行的每一笔业务，只会出现成交与不成交两种结果。因此，在和潜在客户进行沟通的时候，时刻都必须全神贯注。从来没有不劳而获的便宜事，但也不能陷入过度准备之中。具体该怎么做呢?

（1）列出一张行动清单。每天工作之前，先确定自己当天主要的工作目标，然后努力达成清单上的每项目标。

（2）有目标地行动。运用自己掌握的所有资源，然后彻底执行。

（3）保持高昂的工作士气。时刻充满激情，保持高昂的斗志。

（4）比别人早一步。每天都比别人早到办公室 45 分钟。你比别人多出的这段时间内所创造的成绩，将会让你感到讶异。

也许你感觉这样紧张的工作安排根本就没有休息的时间，其实并不是这样的，只要有计划地去工作，还会有足够的娱乐时间，但前提是你必须对自己的工作热爱到最高点，每天都充满了激情。

面对客户推销时，你必须充满激情，握着他的手摇个 20 下，或者对他的外表与衣着大大赞美一番。

激情与笨拙产生的结果是截然不同的，前者能搭起沟通的桥梁，后者却能毁掉这座桥梁。销售拜访如同其他推销过程一样，假以时日才能逐步成功。如果你了解自己和客户进行第一次接触时，是什么样的力量在推动事情的运转，你就能深深地体会到，想让你们之间的关系与日俱增，就要不时地让自己散发激情。

适宜的视线接触，自信的谈吐，一个有力的握手和不显唐突的、平稳的走动，都能显示你有股培养这份新关系的激情。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



千万不要以貌取人

“今天的那位客户一点儿品味都没有！”“今天的那位客户一看就不像是买得起的人！”“今天的那个客户真是太没有水平了！”这些是许多推销员接待完客户经常挂在嘴边上的话，这些话意味着在你心里看不起这个客户，讨厌这个客户，既然开始讨厌客户，自己在推销的过程中就会不知不觉地把这种情绪带出来，客户在听你介绍时感觉被歧视，他们一定会感觉很气愤或伤心，结果一定是不能够成交的。

况且，推销员单凭一次面谈或通话就妄下断言是不够明智的，你如何肯定你的判断就是正确的呢？也许那个人看上去不起眼，但他就是你的准客户。即便他现在不买，只要你的介绍非常周全，你的服务态度足够好，他也可能成为你的潜在客户。如果你拒绝了一个人，那你就拒绝了他所熟悉的一大群人，这样一来，你的客户面会变得越来越窄。

汤姆·霍普金斯曾经说过：“在我的房地产销售生涯初期，我得到这样一个教训：销售人员永远都不要歧视任何一个潜在客户。”他是怎样得到这个教训的呢？这源于汤姆·霍普金斯经历的一件事。

一天，汤姆·霍普金斯正在房间里等待客户上门，他的同事杰克从旁边经过，并进来热情地跟他打招呼。没过多久，一辆破旧的车子缓缓地驶进了屋前的车道上，一对年老的夫妇从车上走下来，相互搀扶来到前门。汤姆·霍普金斯上前热诚地询问他们，这么大年纪了怎么还要买房子时，他用眼角的余光发现杰克正摇着头，暗示汤姆·霍普金斯“别在他们身上浪费时间了。”但汤姆·霍普金斯并没有这样做，他说：“对人不礼貌不是我的本性，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

我始终会热情地招待我的每一个客户，用我对待其他潜在客户的热情态度来对待他们。”

杰克感觉汤姆·霍普金斯有些不可理喻，便在恼怒之中离开了。因为建筑商也离开了，现在房子中没有其他人，汤姆·霍普金斯便带着两位老人参观房子。

当汤姆·霍普金斯带着他们参观时，两位老人以一种非常敬畏的神态看着屋内气派典雅的格局。那4米高的天花板让他们眩晕。很明显，他们从来没有进入过这么豪华的住宅。虽然他们看上去确实没有购买这栋房子的能力，但汤姆·霍普金斯还是很高兴自己有这个权利，能够向这对老夫妇展示这间屋子。

在看完第四间浴室后，那位先生叹着气对他的妻子说："你看，它有4个浴室。"接着他又转过身对汤姆·霍普金斯说："多年以来，我们一直都梦想着拥有一栋有好多间浴室的房子。"那位老妇人注视着丈夫，眼眶中流出了泪水，汤姆·霍普金斯还注意到她温柔地紧握着丈夫的手。

在参观完那栋房子之后，他们回到了客厅，那位先生礼貌地向汤姆·霍普金斯询问道："我们夫妇是否可以私下谈一下呢？"

汤姆·霍普金斯说："当然可以。"然后他们走进了厨房进行讨论。5分钟后，那位女士走向汤姆·霍普金斯说："好了，你现在可以进来了。"

这时，汤姆·霍普金斯看见那位老先生满脸笑容。他把手伸入了外套口袋中，从里面取出了一个破损的纸袋，然后坐在楼梯上，从纸袋里拿出一沓沓的钞票开始数，数了好长时间，每数完一沓，他就把它放在一层梯级上。最后，整个梯级上堆满一沓沓整齐的现钞。他们购买了那栋房子。

汤姆·霍普金斯在后来的回忆中说："后来我才知道，这位先生在达拉斯一家一流的旅馆餐厅担任服务生领班。多年来，夫妻俩省吃俭用，硬是把小费积攒成了一大笔钱。"

谁能想到，这样一对穿着朴素的夫妇会有这么多钱，能购买这栋大房子。这也再次证实了“人不可貌相”的理论。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

但是，在实际的推销工作中，我们常常还是以貌取人，看着对方的外貌说话办事。虽然外貌在一定程度上能够反映一个人的经济实力，但却绝对不是判断的标准。毕竟衣着朴素的有钱人也很多。

换句话说，即便一位客户真的身无分文，既然他来了，他也是客户，出于基本的职业素养，我们还是要善待对方。也许有一天他发财了，还会记得你对他的友好。所以，推销员千万不要以貌取人，既然是工作，就要认真去对待，直至完成。否则，别人也会同样应付你。

细节决定销售成败

“千里之堤，溃于蚁穴。”有时候让我们功败垂成的关键正是我们容易忽略的那些细节。

老子曾经说过：“天下难事，必做于易，天下大事，必做于细。”这句话就精辟地指出了如果你想成就一番大的事业，必须从最简单的事情开始，从细微的地方着手。

日本东京贸易公司有一位专门负责为客商订票的小姐，她给德国一家公司的商务经理购买往来于东京、大阪之间的火车票。不久，这位商务经理发现了一件有趣的事情：每次去大阪的时候，他的座位总是在列车右边的窗边；返东京时又总是在靠左边的窗口。经理问小姐其中的缘故，这位小姐笑着回答说：“当火车去大阪时，富士山在你的右边，返回东京时，富士山又出现在你的左边。我想，外国人都喜欢日本富士山的景色，所以我替你买了不同位置的车票。”就这么一件很不起眼的小事使这位德国经理深受感动，促使他把这家公司的贸易额由 400 万马克提高到了 1200 万马克。

因为一个细节打动客户在汤姆·霍普金斯身上也曾经发生过。

有一次，汤姆·霍普斯金和客户约好在第二天的九点给他打电话，于是，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

到了第二天，汤姆·霍普金斯准时地拨通了客户的电话并约定了双方见面的准确地点。挂断电话后，汤姆·霍酱金斯忽然想起以前这个客户曾经让他帮忙寻找一本书。这本书汤姆·霍普金斯早就找到了，于是他带着书按时去见了客户。当他把这本书送给客户时，当时这个客户就大吃一惊："天哪，想不到你还记着这件事情啊，我都差不多给忘记了。"

这个故事汤姆·霍普金斯在他的演讲的时候曾经被多次引用。因为他认为：你所做的虽然都是一些很不起眼的小事，但是你千万别认为是无关紧要的，在你和客户发展关系的过程中，一些客户就靠着这些很不起眼的小事来观察你，这些小事就是你和他之间能否建立信赖度的最好途径。

有一些很实用的方法可以增加和客户之间的关系，一是，要想让客户对你产生一定的好感，从而赢得他的信赖，你就得用你的行动来证明你是值得他信赖的。二是，于小见大，千万不要忽略一些细节，很多时候客户就是拿它们来考察推销员的。

利用商品的缺陷把商品卖出去

任何一件商品都存在一些或多或少的缺陷，这些缺陷都是你推销的不利因素，在大多数时候，它就是你推销失败的罪魁祸首。其实，当你在推销任何一件商品的时候，如果能很好地利用这些不利的因素，你就能把失败扭转为成功。以下是汤姆·霍普金斯售房的一个经典案例。

我曾经有过这样一次成功的销售经历。那时，房地产公司刚刚在洛杉矶西北部的地方开发出一片住宅区。

这片拥有20幢房屋的住宅区，其售价定为17950~19950美元。经过数年之后，还有18间房屋没有售出去。这批未售出的房屋全部位于罗斯利路，由

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

此你可以猜出，它们必然有着与别的住宅区与众不同的地方。因为距离这批房屋20英里远之处有一道围墙，围墙之外便是铁路了，24小时之内火车会经过这里3次。

开发商拒绝了我过去向他提出的担任此批房屋推销员的要求。尽管当时我用一封封信向他“轰炸”，但是最后还是徒劳无功。“我没有兴趣与住宅房屋的推销员共同出售这批房屋。”他一再如此表示。

几个月过去了，当我驾车从比佛利山的办公室旁经过时，我便下定决心要与他约定一个具体的会面时间。当我和他聊过我的想法之后，我十分惊讶，他居然同意和我谈谈。由于这18间房屋至今还无人问津，很明显，他越来越为此焦虑不安了。

他一开始就对我抱怨道：“你一定是要我降价出售这批房子，这就是你们这些房屋推销员最经常做的事。”

“不，”我回答，“恰恰相反，我建议你抬高这些房屋的售价。还有一点，我会在这个月之前将这批房子给卖出去的。”

“它们已经在那里‘躺’了长达两年半之久了，你现在告诉我你会在一个月之内将它们全部卖出去？”他不相信地说道。

“请允许我对你详加解释我会怎么做。”我说。

“请说。”他说，同时将他的背往后舒适地靠在了椅子上面。

“就像你所知道的一样，先生，每当一名房屋经纪商开放一间待售的房屋时，人们便可在任何时间前往参观，”我说道，“可是我们将不会这么做。我们将一批一批地展示这些房子，就在火车驶过的那个时候来向这些购买房子的顾客来展示。”

“你疯了不成？”他大声地吼叫道：“我们起初之所以无法卖出这些房子，就是因为这该死的火车在这里作祟！”

“请你让我说完，”我平静地回答他说，“我们准备在每天早上的10点和下午的3点开放房屋让人参观，这样必会引起人们的好奇心。所以，我建议在展示的房屋前面挂上一个牌子，上面写着：此栋房屋拥有非凡之处。敬请参观。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

等我说完之后，他的下巴往下掉了好几寸。

“接着，”我继续说，“我要求你将每户的价格抬升20美元，然后用这笔钱为每户买一台彩色电视机。”在那个时候，拥有一台彩色电视是一件十分了不得的事，绝大多数的人都还只有黑白电视可看。这简直令人无法置信，开发商真的同意了我的计划，购买了18台彩色电视机。

在每次“参观”开始之后的5～7分钟，火车会从罗斯利路旁隆隆地驶过。这样，在火车轰轰驶来之前，我只有几分钟的时间对买主们进行推销。

“欢迎！请进！”我在门口招呼人们进来。“我要各位在这个特别的时刻来这里参观，是因为我们罗斯利路上的每一栋房子都有着独一无二的特点，首先，我要你们听听看，然后告诉我你们都听到了什么。”

“我只听到了冷气的声音。”总会有人这么回答。

很自然地，我的问题也引发了听众相当的好奇。如果表情会说话的话，那一定是在说：“这里会有什么？这个人到底要做什么？”

“没错，”我回答，“但是如果我不提出来的话，你们也许不会注意到这个噪声，因为你们早已习惯了冷气机的声音了。然而，我很确定的是当你们第一次听到它的时候，这个声音一定会引起你的注意。你就会发现，一旦习惯了噪声之后，它们就不会对我们造成困扰了。”

接着我带领人们走进客厅，指着那台彩色电视机说：“开发商将随同房子将这台漂亮的彩色电视机送给你们。他这么做也是有一定道理的，我知道你们将不得不适应一段90秒钟的噪声，一天3次，但是很快地你们会感到习惯的。”

在这个节骨眼上，我转身就将电视打开，将它调到正常的音量后说：“想象一下你和你的家人坐在这里，观看电视的情景。”接着我便停下来，等待由远而近的火车隆隆地驶过。在这段90秒的时间里，每个人都很清晰地听到了火车的声音。

“各位，我要让你们知道，火车一天经过3次，每次90秒钟，也就是一天24小时中共有四分半钟火车会经过。”我在叙述一个事实，“现在，请问问你们自己：我愿意忍受这点小噪声——我当然会习惯的噪声，来换得住在这

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

栋美丽的房子中，并且拥有一台全新的彩色电视机吗？”

就这样，3周之后，剩下的18栋房子全部售出。

在推销的过程中，如果推销员忽略了商品的某种缺陷，那只能让他的推销工作更加艰难。因此，永远不要把产品的缺陷当作一项秘密。因为这是一种欺骗的行为，也许客户已经知道了这个缺陷，但你在介绍的时候并没有明说，对方会认为你是在有意地隐瞒他，势必导致你的信誉丧失。

所以，在客户对你提出任何问题之前，你要对每一个主要的不利点做好一定的心理准备，将缺点当着客户的面提出，从而淡化它甚至将其转化成优点。

在亲朋好友间推销要顺其自然，不要强加于人

“永远不要假设某个人不会帮你开拓业务。”是寻找潜在客户的重要规则。我们时常会忽略自己身边的朋友或亲人的需求，而这些人也能成为你的客户，并更愿意购买你的产品，你卖出产品的可能性也更大，这部分客户显然是推销员推销的捷径。

一位刚购买完保险的李小姐说：“我先前买的车险是我好朋友让我帮他买的。虽然价格上比其他小保险公司贵一些，但服务还是不错的。反正车险总是需要的，还不如找个熟悉的人来投保，这样比较放心。”

其实，很多亲友都会有这种想法，因为他们了解你，认为你不可能骗他、害他，一旦他们有购买产品的需求，也愿意向你购买。所以，熟人更好办事。

当我们推销产品时，如果自己非常认可其是好产品，就不妨把这些产品

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

推荐给自己的亲朋好友。这样既卖出了产品，又帮助自己的亲朋好友挑选到了不错的产品，可谓一举两得。

推销员小王就这样说："现在的保险推销还是需要有点人脉基础的，如果陌生人向你推销保险，你肯定不会很乐意。所以，我经常在身边的朋友中挖掘潜在客户。这种方法也是最有效、最直接的。这些朋友还能介绍他们的朋友，这样一来，接触的客户就会越来越多。但在一些时候，我们通常会因为太了解这部分人，而认为他们很可能不需要某产品和服务。

虽然向自己的亲朋好友介绍产品，他们通常会很乐意接受，但我们也要知道他们接受的真正原因是什么。有些亲朋好友接受你的产品并不是因为你的产品很适合他，而是出于情面而已。

曹先生碍于情面而购买了一笔保险，他说："某保险公司推出了一款分红型寿险。本来买与不买都无所谓，因为是我老战友的儿子来推销的，所以要给个面子。我本来也没想过靠保险来赚钱。"

这样做虽然推销了产品，但对方并不是心甘情愿的，这样就可能影响彼此之间的关系。因此，推销员在推销过程中要尽量让亲朋好友了解产品，确定他们是否真的需要产品，并在购买后及时跟进，做好售后服务。这样他们会认为你是真心为他们着想，以后他们再购买产品时，就会不由自主地想到你。

在推销过程中，亲朋好友也会像其他人一样，只要一听到你向他推销产品，就会下意识地排斥，但他们和你是亲友关系，又不好意思驳回，只好心中带着抵触情绪，不情愿地听你介绍，如果这个时候他们购买产品，可能就是出于情面。要打破对方的这种心理，推销员就不能在言谈举止中强迫别人去做，而是尽量让亲朋按照一个消费者的心意去决定是否购买。

可以这样开场说："我非常在乎你们的评判，我很想听听你们的看法。"紧接着用"我很希望……"这几个字表达你对他们的尊重，表明你是站在他们的立场上考虑问题的，征求他们的意见，并没有强迫他们的意思。

他们会对产品有一个客观的评价，如果产品的确很好，而且恰好是他们需要的，他们就一定会购买，并会成为你们的宣传员，主动地向自己的左邻

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

右舍介绍产品。

总而言之，这个群体也是你的潜在客户，并且是非常容易说服的一群客户，所以不要忽略他们。只要你一开口，并拿出产品，让亲友尽量了解它，接受它，机会也就随之而来了。

珍惜时间不拖延

成功的机会对于每个人都是均等的，有的人找到了目标，也抓住了机会，并坚持地走到了成功。而一些人则优柔寡断地错过了大好时机，还有一些人在前进的道路中没有坚持到底，这样才使有的人大成功，有的人小成功，有的人一直都失败。

汤姆·霍普金斯在进入推销界之前曾经落魄潦倒，如果在那时他不振作起来，一直消极下去，他就没有心思再去找工作了，也就没有能力和心思去参加什么培训班，因为当时他的身上只有 100 美元，结果他把钱花在了培训班上。

正因为他抓住了这次培训的机会，他的命运从此发生了重大的转变。在那次培训班中，他收获了很多，他潜心学习，钻研市场学、心理学、公关学等理论，结合现代观念进行推销，终于在推销行业中获得了巨大成功。如果他那时没有潜心学习，而是半途而废，他就不会获得成功。

正因为他深知自己要积极进取才能有饭吃，所以他通过努力获得了成功。汤姆·霍普金斯在美国房地产界的三年内赚到了 3000 多万美元，此后他还成功地参与了迪士尼、可口可乐、宝洁公司等企业的推销策划。

当汤姆·霍普金斯的事业达到辉煌的时刻，有人曾经这样问他："你成功的秘诀是什么？"汤姆·霍普金斯回答说："我每次遇到挫折时，只有一个信念，那就是马上行动，坚持到底。成功者绝不放弃，放弃者绝不会

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

成功！”

“我要坚持到底，今天我不可以因为昨天的成功而满足，因为这是失败的前兆。我要用自己的信心迎来今日的太阳，只要我有一口气在，我就要坚持到底。因为我了解成功的秘诀就是‘只要我坚持到底，马上行动绝不放弃，我一定会成功’。”

“我坚信自己是一头狮子，而不是一只羔羊；在我的大脑里从来没有‘放弃’‘办不到’‘行不通’‘不可能’‘没希望’这些字眼。坚持就有成功的可能。我知道每一次推销失败，都将增加我下次成功的概率；每一次对方的皱眉，都是他下次微笑的征兆；每一次客户的拒绝，都会让我离‘成交’更进一步；每一次的不顺利，都将为明天的幸运带来希望。”

“马上行动！马上行动！！马上行动！！！我要一遍一遍地重复这句话，直到它成了习惯和行为本能。”

“当我出门推销时，我就立刻开口说这句话：马上行动！免得‘客户会拒绝你’占据我的思想。”

“成功是不会等人的，就在此时此刻，马上行动，绝不放弃，全力以赴！”

“当我站在客户的门前，就会这样对自己说：‘马上行动！免得犹豫不安占据我的斗志和信心’。”

汤姆·霍普金斯正是靠着不断的自我激励，不断地让自己放弃犹豫和懒惰等不良因素，才一步步迈向了成功。

我们在生活中常常会犯很多毛病：每天早晨起来时总是眷恋温暖的被窝，在心里告诉自己“再睡一分钟”，时间就这样一分一秒地过去。当我们终于下定决心要起床时，我们错过了吃早餐，错过了班车，还可能迟到。

当我们在办公室里偶然遇到了自己的好朋友，聊起天来，当天该完成的任务却没有完成时，第二天的工作也因此受到了影响。

公司培训完毕，自己应该再好好整理笔记，看一下自己不懂的知识，但因为培训了一天，感觉很累，便想着明天再总结研究，打开电脑看起了电影。到了第二天却想着“第三天”，时间就这样一天天地流逝了，当自己再想总结

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

时，发现本子不知道被丢到哪里了。本来今天要打的电话，结果没打几个，就心灰意懒，感觉对方肯定不会买产品。这些被浪费的时间，本来都可以抓住，可以让自己进步的机会，结果却被一点点地错过了，结果每天都是碌碌无为。

我们应当向汤姆·霍普金斯学习，像他一样不断地鼓舞自己、激励自己、加强自己的能力，找准目标后就马上行动，始终坚持不懈，不因一时的困难而驻足，这样才能增加自己的收入，得到自己生命里的所有美好与成功。

在推销中所遇到的困难都和客户有关系，如找不到客户、客户不接受产品、客户不满意等。其实，要和人打交道，更要有坚持到底、马上行动的决心，你比客户更坚持，往往就能克服困难，迈向成功。

勇于承担责任与制造幽默是赢得客户心的捷径

汤姆·霍普金斯曾经说过："在我多年的推销生涯中，感到赢得客户的芳心是推销的关键所在。"汤姆·霍普金斯认为，推销员要想让客户对自己产生好感，赢得他们的信赖，就得用自己的行动来证明自己是值得他信赖的。很多推销员也明白这个道理，但却不知道用什么办法做到。还有一些推销员要一些小聪明暂时取得了客户的青睐，但这样做根本不利于他们长远工作目标的实现。

除此之外，推销员与客户在往来的过程中，还会发生一些失误或其他一些意想不到的事情，其中的一些失误是双方共同造成的，这时推销员就要勇于承担责任。承担责任是赢得客户的有效方法。

汤姆·霍普金斯与一位名叫汉斯的保险推销员相识，他们在一次聊天时，汉斯对汤姆·霍普金斯说起了他的经历，这让汤姆·霍普金斯触动很大。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

汉斯的一位客户向他购买了一份意外伤害保险后，忘了取回一张非常重要的单据，而汉斯在交给他材料时，把所有单据都帮他整理好了，那位客户可能在汉斯的办公室过目后遗漏了。于是，这张重要的单据就被夹在汉斯存有一堆客户资料的文件夹里。

三个月后的一天，这位客户在外出旅游时不慎摔伤，当他找到保险公司要求赔偿时，保险公司让他提供两张证明，否则不能赔偿，他遗漏的那张单据就是其中之一。于是，这位客户找到了汉斯。汉斯立刻帮忙寻找，并引导客户仔细回忆了他存放单据的每一个细节，但始终没有找到。后来，汉斯把办公室所有的文件夹都打开，终于找到了那张单据。结果，那位客户不但没有表示感谢，反而埋怨汉斯不负责任。其实，发生这件事的主要原因是客户不够细心，而不是汉斯的负责。面对客户的埋怨，换做其他推销员一定会反抗，但汉斯却没有那样做。汉斯真诚地对客户说："实在抱歉，是我工作的失职，没有提醒你取走那张单据，给您带来了麻烦。"听完汉斯一番话，那位客户消了气，想到是自己的失误才导致了事情的发生，最后便对汉斯更加信任了，还为汉斯介绍了很多客户。

在客户面前保持幽默感也是赢得客户心 的一个办法。汤姆·霍普金斯曾拜访过一位客户，起初的谈话非常单调。为了打破沉闷的气氛，汤姆·霍普金斯假装用鼻子去闻客户桌子上的鲜花，他故意让花朵下的刺扎了自己额头一下，然后大叫道："我太幸运了！"

客户急忙问："你怎么了？"

"没事，我的额头被刺扎了一下而已。"

"那你怎么还说自己幸运呢？"

汤姆·霍普金斯假装疼痛地说："幸亏没扎到我的眼睛。"

说完，两个人便大笑起来，谈话的氛围轻松了很多，推销也就顺利进行了。

其实，有很多种赢得客户信赖的技巧，但最关键的是推销员要把握好"一切以客户的利益为重"这一原则，从客户的角度去思考问题，让客户感到自己的真诚。如果推销员在推销过程中很粗心，又没有为客户服务的信念，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对方就很容易观察出来。

几年前，有一位和汤姆·霍普金斯共事的推销员，他一直无法取得45岁以下客户的订单。汤姆·霍普金斯发现，问题的原因在他的潜意识中，他并不尊重那些比自己年轻的客户。虽然他表面上也充满诚意，但客户还是感受到了他内心深处对自己的轻视。所以，这位同事很难与一些年轻的客户达成交易。而推销员的正确做法是，对客户要表现得充满诚意，不要通过一个个问题导致客户喘不上气，也不要做出让客户认为是虚情假意的行为。

有的推销员会抱怨说："今天拜访的那位客户真是太没水平了……"这种心态根本不可取。汤姆·霍普金斯认为，这种心理意味着推销员很讨厌自己的客户，他又怎么可能取得成功呢？推销员应当意识到，在没有对客户详加说明之前，客户根本就不会知道自己的业务流程。而仅凭一次面谈或电话沟通就认为客户没水平，实在很武断。在推销员擅长的领域中，客户可能是一个门外汉，帮助客户解决难题是推销员的责任，推销员没有资格对客户的水平高低作评论。

所以，推销员如果认定客户一无所知，肯定不是明智之举。在推销过程中带着低估客户的心态，对方就很难感觉自己受到尊重，自然也不会对推销员有好感。优秀的推销员往往以平等的姿态与客户接触，把客户当作自己的伙伴。他们与客户面谈时，总能做到全神贯注，继而赢得客户的青睐。而那些低估客户的推销员总是一直对着客户介绍产品，即便向客户提出了几个问题，也是非常生硬地应付了事。面对这样的推销员，有哪位客户能买他的产品呢？

只有赢得客户的心，才能赢得客户真正的信任与信赖。想要做到这一点，推销员就一定要将客户的利益放在首位，全心全意地关心客户，尊重客户。当客户感受到推销员的真诚时，推销员离成功交易也就不远了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

适时制造紧张气氛

一次，汤姆·霍普金斯和几名同事参观一处新转到他们公司名下的房屋。参观完这间房屋后，他们还要去参观其他房子。

就在他们参观时，汤姆·霍普金斯看见一对夫妇也在参观房子。汤姆·霍普金斯向自己的同事和房主询问后，结果没人认识他们。汤姆·霍普金斯觉得他们应该是来看房的客户，于是他决定和他们聊聊。

汤姆·霍普金斯走到了那对夫妇的面前，微笑着伸出手说："我是汤姆·霍普金斯。"那名男子答道："我是彼特，这是我太太露西。我们在海边散步，看见有房子便进来看看，是否有些冒昧了？"

汤姆·霍普金斯说："非常欢迎，我是这房子的经纪人。"

"我们从西弗吉尼亚来度假。我们的车子就停在门口。过一会儿我们就要回家了。"

汤姆·霍普金斯说："没关系，你们同样可以参观这房子。"汤姆·霍普金斯说着顺手把一份资料递给了彼特。

露西望着大海说："这儿真的太美了！"

彼特说："我们必须回去了，回到冰天雪地里。"

他们交谈了几分钟后，彼特掏出了自己的名片并递给汤姆·霍普金斯说："这是我的名片。我会给你打电话的。"

汤姆·霍普金斯准备掏出自己的名片时，忽然停下手说："我有一个好主意，我们可以到我的办公室谈谈。非常近，我们只需要几分钟就能到。你们出门向右，过了第一个红绿灯再左转……"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



汤姆·霍普金斯不等他们回答，就走到自己的车前，然后对那对夫妇说："办公室见！"

车上还坐着汤姆·霍普金斯的两名同事，目睹刚才发生的一幕后，没有人相信他们将在办公室里看见那对夫妇。

他们显然错了，还没等车子停稳，他们就发现停车场上停着一辆装满了行李的凯迪拉克轿车，车牌显示着这辆车来自西弗吉尼亚！在办公室里，彼特开始提出一系列问题。

"这间房子上市多久了？"

汤姆·霍普金斯回答道："在别的经纪人名下有6个月，今天刚转到我名下。房主现在降价求售，我想应该很快就能成交。"

露西说："我们喜欢海边的房子。因为我们可以经常到海边散步。"

"所以，你们早就想在海边有个家了？"

"是的，彼特的工作很辛苦，我希望他多多休息，这也是我们每年都来佛罗里达的原因。"

"如果你们在这里能有一间属于自己的房子，不但对你们的身体有利，而且你们的生活质量也会大为提高。"

"是啊。"

彼特说完就沉默了，他正在思考。汤姆·霍普金斯也不说话，他在等着彼特说话。

"房主坚持他的要价吗？"

"这房子很快就会卖掉的。"

"你怎么这么肯定？"

"因为这是附近唯一能眺望海景的房子，而且它刚刚降价。"

"但市场上的房子很多啊。"

"确实很多。我相信你也看了很多。你也应该注意到了这是少数拥有车库的房子之一。只要你把车开进车库，就相当于回到家了。你只要登上楼梯，就可以喝上热咖啡。并且，这所房子的附近有几个很好的餐馆，走路只需要几分钟。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

彼特考虑了一会儿后，用铅笔在纸上写了一个数字，递给汤姆·霍普金斯说："这是我愿意支付的价钱，我一分钱都不会加了。不用担心付款的问题，我可以付现金。"

汤姆·霍普金斯看到只比房主的要价少一万美元而已，于是说："我需要你拿出一万美元作为定金。"

"这没有问题。我马上给你写张支票。"

汤姆·霍普金斯把合同递给彼特说："请你在这里签名。"

从汤姆·霍普金斯见到这对夫妇，到签好合约，整个交易的完成，用了不到30分钟。之所以如此迅速地达成交易，关键就在于汤姆·霍普金斯适时地营造出一种紧张的氛围，让顾客产生一种机不可失的感觉。这样一来，整个谈判就被汤姆·霍普金斯完全掌控了，最后达成交易也只是顺其自然而已。

在推销面谈过程中，你也可以适时地制造紧张氛围，掌控谈话的局面，你的成功肯定也会大大提高。

成交后，给客户寄封热情洋溢的感谢函

汤姆·霍普金斯之所以能成为全美排名第一的销售训练大师，并成为吉尼斯房地产销售纪录的保持者，关键就在于他善于笼络客户，他事业的成功源于有效地保留老客户不断地开发新客户。

汤姆·霍普金斯曾说过："你所见到的每一个人都可能会成为你的客户，你要争取得到他。"汤姆·霍普金斯的身上总会带着很多卡片，他平均每天要给他认识的冠军业务员，那些没有参加他们研讨会的人，还有其他一些潜在客户寄出5 ~ 10封感谢函，汤姆·霍普金斯说："我每寄出100封感谢函时，就能做成10笔生意。也就是说，每100名潜在客户在感激的情况下就会有10

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



位成为你的忠诚客户。”

一天寄出 10 封感谢函，一年就会寄出 3650 封，10 年就是 36500 封。他这样源源不断地给潜在客户寄感谢函，最终赢来了更多人的感激，有了源源不断的客流，收入也就源源不断地增加了。

虽然这件事看起来很简单，但需要持之以恒才能成功。一天寄出 10 封感谢函，一个月就是 300 封。寄感谢函时，需要注意以下两点：

首先，我们在寄送感谢函时，要明确寄送的对象。这个对象的范围很广，但一定要先给你的老客户，然后是你的潜在客户。当然，你还可以寄送给曾经帮助过你的人，包括你的竞争对手。

其次，对于没有购买你产品的一些人，你也可以寄送一份。总之，只要是自己能想到的人都要寄上一份。因为每个人都很值得感谢，感谢的内容也很多，可以感谢对方能够购买你的产品，感谢对方能抽出时间与你见面，感谢对方能够在百忙中帮助了你，感谢对方能够接听你的电话，感谢对方能够听你的产品介绍，还要感谢那些没有买你产品的人，因为是他们让你知道了你与别人之间的差距在哪里等。

任何人都可能在将来的某一天购买你的产品，即便是你的竞争对手，也许在不久的将来，他就完全可能成为你的客户。还要经常和没有买你产品的人联系，他们也许在某一天购买其他产品时意见发生冲突，转而变成你的潜在客户。所以，不要放弃。

社会每天都在变化，人也在不断变化，客户也在变化，一封小小的感谢函就能让你拉拢越来越多客户的心。

一位连续获得市“推销冠军”的医疗器械推销员在谈到自己成功的体会时，说自己是靠“谢”才获得成功的。

她刚开始做推销时，处处碰壁，两个多月也没有出业绩。如果到了第三个月她还没做出成绩，就会被辞退。

一天，她又来到了曾拒绝过她的某高中校长办公室，进行第二次拜访。站在校长办公室的门口，她想伸手敲门，又犹豫了，因为她害怕再被对方拒

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

绝。她本想掉头就走，但一想到推销不出去的后果，她就自责道："我可真是没出息。"

终于，她鼓足了勇气，敲了敲门，校长出来为她开了门。

校长热情地欢迎她说："原来是你，你来得正好，我正想找你呢！我非常感谢你不断地给我写信，看了你的信我真的很感动。所以，我决定买一台。"

就这样，她还没说上几句话，就卖出了第一台健身器材。而这份功劳归功于她给客户写的感谢函。其实，她刚做推销时，老推销员让她写感谢函，她还表示过怀疑。现在她才明白这件事的作用，后来她一直坚持写信，很多客户对她的感谢函印象都非常深刻。

给客户寄送感谢函时，可以采用多种多样的感谢方式。比如，可以给自己比较熟悉的客户寄送一些自己的照片，让他们分享你在外地出差时看到的美丽风景。如果客户非常喜欢集邮，你就可以在给对方寄感谢函时，贴上纪念邮票。当客户收到盖有邮戳的纪念邮票时，肯定会非常高兴。

当然，得知客户有什么样的需求后，可以搜集一些相关的资料寄过去，并表示感谢。比如，得知客户有一些老毛病，就可以搜集一些相关的偏方或权威医院的信息等寄给客户，客户收到这份感谢函时，一定会非常感动。

总之，寄送感谢函的目的是联络感情，表达感恩，只要我们用心为客户服务，就一定能得到客户的感激，与客户建立起非常友好的关系。

快速成交的 8 种技巧

在销售过程中，最值得销售人员兴奋的环节是哪一个？答案是"成交"。在这个环节中，其他的销售环节都被整合在一起，推销员的供给与客户的需求结合在一起，推销员的所有努力也都包含在其中。这一环节是否能做好，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

预示着推销员的努力与付出是否得到了回报。

汤姆·霍普金斯一直从事销售行业，在实践中，他总结出了很多有效的成交方法。

方法一：当准客户连续出现购买信号，却拿不定主意时，可采用“二选其一”的技巧。例如，推销员可以对潜在顾客说：“请问在星期二还是星期三送到您府上？”或者说：“请问您想要二层的那套公寓还是三层的那套公寓？”这种“二选其一”的问话技巧，只要准客户选中其中一个，就意味着他已经下决心购买了。

方法二：让客户亲自试用。准客户想要买推销的产品，对产品又没有信心时，推销员可以建议客户先买一点儿试用一下。只要客户对产品有了信心，即便最初卖不出去多少，但客户满意后，就会大量购买。该成交法可以帮助那些犹豫不决的客户下定购买决心。

方法三：利用准客户“怕买不到”的心理。大多数人都会有这种心理，越是得不到的，越是买不到的，就越想得到它。推销员可以利用这种“怕买不到”的心理促成交易。例如，推销员可以对准客户说：“你应该尽快地下决定，因为这种产品已经所剩无几了，而且短期内不会再进货。如果你这次不买，就不知道什么时候才能到了。”推销员也可以这样说：“如果今天买这件商品是有活动优惠的，但你明天来，我们的优惠活动就结束了。”

方法四：帮助准顾客挑选。许多准客户即使想要购买，也不喜欢迅速签单。他们总是在产品的式样、颜色、规格、交货日期上不停地打转。遇到这种类型的客户时，有经验的推销员就要采取这种成交法。他们暂时不与客户谈订单方面，而是充满激情地帮对方挑选式样、颜色、规格、交货日期等，一旦这些问题解决了，交易也就达成了。

方法五：快刀斩乱麻。有些客户非常有主见，他们对其他人的劝说几乎无动于衷，很多成交法对他们都不起作用。推销员这时就要用快刀斩乱麻的方法，直接要求这类准客户签订单。推销员可以取出笔放在他手上，然后直截了当地说：“您想赚钱的话，就赶快签字吧！”

方法六：反问式回答。当准客户问到某种产品，却碰巧没有时，就得用

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

反问来促进交易达成。例如，准客户问："有银白色的电冰箱吗？"没有经验的推销员如果听到这样的问话便实事求是地回答："没有。"而有经验的推销员就会说："很抱歉，我们没有生产银白色的电冰箱，但我们有棕色、白色、粉红色的，这几种里有您比较喜欢的吗？"这样的回答不仅可以让谈话继续，还有可能引起客户的兴趣，从其中选出符合自己心意的产品。

方法七：欲擒故纵。许多客户都很优柔寡断，推销员面对他们时，首先要有足够的耐心。其次就是使用适合的成交方法。当其他的几种成交方法都不奏效时，推销员可以用"欲擒故纵法"试一试。推销员可以假装一副收拾东西，准备离开的样子。这种假装告辞的行为，有时会促使对方下决心。

方法八：态度谦虚，拜师求学。当推销员使出浑身解数后，依然没能劝服准客户时，推销员可以尝试使用这一成交法。推销员对客户说："先生，我深知我的产品是非常适合您的，但我也许无法说服您。但在我临走前，想请您指出我的不足之处，给我一个改进的机会，我会虚心接受您的指导。"人们都喜欢被人恭维。推销员这样不仅很容易满足对方的虚荣心，还会消除彼此间的对抗情绪。准客户会一边指点推销员，一边喜欢上这种感觉。为了鼓励推销员，准客户也许会改变主意，与推销员达成协议。

推销的目的是在于与客户达成交易，达成交易是推销员的根本目标，如果最后不能达成交易，前期的所有努力都会白废。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第 3 章

保险推销之神——原一平

在日本寿险业，原一平是一个声名显赫的人物。日本有近百万的寿险从业人员，其中很多人不知道全日本20家寿险公司总经理的姓名，却没有一个人不认识原一平。他的一生充满传奇，从被乡里公认为无可救药的小太保，最后成为日本保险业连续15年全国业绩第一的“推销之神”。最穷的时候，他连坐公车的钱都没有，可是最后，他却凭借自己的毅力，成就了辉煌的事业。

原一平，1904年 9月27日出生在日本长野县。21岁私立东京商业专科学校毕业。23岁担任日本观光旅行协会营业部经理。27岁进入明治保险公司。33岁业绩名列全国第二。34岁与久蕙小姐结婚。36岁业绩全国第一。45岁再次夺得全国第一，而后继续维持了15年。46岁担任明治保险公司日本桥地方部长。59岁成为美国百万圆桌会议会员。协助设立全日本寿险推销员协会，并担任会长至1967年。因对日本寿险学的卓越贡献，荣获日本政府颁赠的“绀绶褒章”。60岁荣任日本绩优寿险推销员俱乐部名誉会长。61岁担任明治保险公司理事，并兼任总公司直辖地方部长。荣获美国人协会颁赠的“学术奖章”。65岁成为美国百万圆桌会议终身会员。71岁成为美国百万圆桌会议远东地区会长。73岁因努力提高保险推销员地位的卓越贡献，荣获日本天皇颁赠的“四等旭日小绶勋章”。81岁正式退休，8月15日因病逝世。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

请客户为自己找缺点

我们在工作时，总会遇到一些让自己不顺心、烦恼的事情。这时，我们就应该来反省一下自己以前的工作是怎么做的，在以后的工作中要尽量避免以前所犯的错误，这样我们的工作才能有较高的效率和质量。尤其是对于一个推销员来讲，如果自己的产品没有办法推销出去，就应该从自己的身上找出问题的症结，时常地反省一下自己的行为，这样我们才能做到最好、最棒！

在原一平贫困潦倒的那些日子里，有一天，他来到了村云别院庙。在那里他拜访了寺庙的住持吉田和尚。在谈话过程中，他向住持介绍起投保的好处来。

住持耐心地听完原一平的介绍后说："听完你的介绍，丝毫不能引起我投保的意愿"。听到住持这样说，原一平身上的那股热血似乎一下子凝固了。不过，他并没有马上走人，而是还要听听，这位住持到底怎么说。

住持慈祥地注视着原一平，过了好一会儿，说道："人与人之间，像这样相对而坐的时候，一定要具备一种强烈的吸引对方的特殊的魅力，如果你做不到这一点，那么你将来就没有什么前途可言了。"住持的话满是禅意，原一平一时还没明白。住持见原一平不动声色，就又补充了一句："小伙子，先努力改造自己吧……"

在离开寺庙的时候，原一平就反复地掂量着住持的话，思考自己的办法。

尽管被住持满是禅意的话语所困惑，不过，对方"先努力改造自己"的话，到底还是启发了他的思维。

从此以后，原一平真的在改造自己上下了一番工夫，他请同事给自己开

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

批评会，当然也不是白请的，尽管自己的生活很是拮据，常常处于囊中羞涩的状态，他宁可典当衣物，也要请批评自己的人吃饭。

他举办“原一平批评会”，每月一次，每次邀请5个客户，为他提出意见。

第一次举办批评会就使原一平原形毕露：

——你的脾气太暴躁，常常沉不住气。

——你经常都是粗心大意的。

——你还太固执，常常自以为是，这样很容易导致自己失败，你应该多听取别人的一些意见。

——你太容易答应别人的托付，因为“轻诺者必寡信”。

——你的生活常识不够丰富，所以必须加强进修，以充实自己的知识。

花钱买来的批评，是诚恳与实在的。对于这些批评，原一平不但一丝不苟地全记录下来，而且做到随时自我反省，努力地克服这些毛病，使自己尽快地进步和成熟起来。

从1931年到1937年，“原一平批评会”连续举办了6年。

原一平觉得自己最大的收获就是：是暴烈的脾气与永不服输的好胜心理，把自己引到了一个正确的方向。

他开始发挥自己的长处，并且改正自己的缺点：

原一平曾一度因为自己身材矮小懊恼不已，但身材矮小是无法改变的一个事实。后来他逐渐地想通了，然而克服矮小最好的方法，就是坦然地去面对它，让它自然地表现出来，后来，身材矮小反而成了他的一大特色。

原一平逐渐地意识到他最大的敌人正是自己，所以原一平不会跟别人比，而是跟自己比。今日的原一平胜过了昨日的原一平吗？明日的原一平能胜过今日的原一平吗？

正是由于自己不断地努力，不断改正自身的缺点，不断完善自己，原一平才从一个其貌不扬的小个子变成了一个非常有魅力的推销员，进而成为全日本首屈一指的推销大师。

那么，怎么做才能使自己在以后的工作中更出色？第一，作为一名推销

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

员尤其是不太成功的推销员，要想有所改变最好的办法其实就是先改变自己，正视自己的优缺点，只有这样才能扬长避短，不要总是把自己的失败都归因于工作的困难和客户的不近人情。第二，要正视别人的意见，尤其是那些客户的意见。俗话说“忠言逆耳利于行”，那些诚恳而实在的批评往往能改变你的人生。第三，要学会向别人请教，尤其是向自己的同行请教，可能他没有你的学历高，也可能没有你的口才好，但俗话说“三人行必有我师”，从别人那里你总能学到你所需要的东西。

推销员的着装要点

原一平曾经访问过美国大都会保险公司，该公司的副总经理问他："你认为在访问客户之前，最重要的准备工作是什么？"

“最重要的工作是照镜子。”

“照镜子？”

“是的，你面对镜子时，就像是面对自己的客户一样。在镜子的反应中，你会发现自己的姿势和表情。在客户的反应中，你也会发现自己的姿势和表情。

“我从没听过这种观念，你能说得详细些吗？”

“我把它称为‘镜子原理’。当你站在镜子前，镜子会把你的形象全部还原出来。当你站在自己的客户前面时，客户也会把你的形象全部还给你。当你在内心中希望对面的客户有某种反应时，你要把这种希望反应在如同镜子里的客户身上，促使这一希望回到你本身。为了达到这一目标，你必须磨炼自己。

我们每个销售人员和客户见面时，都想给客户留下一个好印象，而销售员的面部表情、服饰、整洁状况等在很大程度上关系到客户对你的看法。自

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

我形象越好，就越能显示出销售员的自信心，也能赢得客户对你的好感。

一些销售员会经常抱怨，每天都在外面跑，根本没时间换干净的衣服，就是和女朋友约会也是灰头土脸的。销售确实是一份很艰苦的工作，但作为一个勤奋的销售员也应该知道，外表是他的第一资本。为此，销售员就应该把自己打扮得十分整洁，让自己精神抖擞些。根据“镜子原理”，客户与你见面后，才会留下好印象，才会对你产生信任。

原一平强调说，推销员要注重自己的仪表，让自己尽量容光焕发，尤其要给客户留下最好的印象，千万不能为了追求时尚而穿着怪异，那样只能导致你的推销失败。只有穿戴整洁或者穿着与你职业相称的服饰，才能给客户留下更好的印象。

原一平根据自己50年的推销经验，总结出了“整理服饰的8个要领”和“整理外表的9个原则”。

1. 整理服饰的8个要领

（1）要让你的身材与服装的质料、色泽保持均衡状态。

（2）最好不要穿流行服装。

（3）如果一定要赶流行，也只能选择较朴实无华的。

（4）你的服装必须与时间、地点等因素符合，风格要自然大方。另外，服装选择还要与你的身材、肤色相搭配。

（5）太宽或太紧的服装均不宜，大小应合身。

（6）着装不要太年轻，否则容易招致对方的怀疑与轻视。

（7）与你年龄相近的稳健型人物的服装可作为你学习的标准。

（8）不要让服装遮掩了你的优秀素养。

2. 整理外表的9个原则

（1）外表就是你的魅力表征。

（2）外表会显现出你的个性。

（3）外表决定了别人对你的第一印象。

（4）好好整理你的外表，会让你的优点更突出。

（5）对方常依你的外表决定是否与你交往。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（6）整理外表的目的就是让对方看出你是哪一类型的人。

（7）站姿、走姿、坐姿是否正确，决定你在别人看来顺不顺眼。不论何种姿势，基本要领是脊背挺直。

（8）小腹往后收，看起来会有精神。

（9）走路时，脚尖要伸直，不可以往上翘。

此外，原一平还告诫大家，除了外表与服装之外，一些不良的习惯也会影响你的形象，比如有的人喜欢摇肩膀、晃双腿、咬嘴唇、弹手指等，这些不雅的动作会让初次与你见面的人感到厌恶。

所以，如果销售人员有这些坏习惯，就必须马上改掉，否则，它们会成为你迈向成功的阻碍。面对客户，如果你不具备这种强烈的吸引力与感化对方的魅力，想说服他是件非常难的事情。

“良好的形象是你重要的一张名片，失去它，你就有可能失去即将抓住的机遇。”无论何时，销售人员都应牢记原一平的这句话。

练就婴儿般的微笑

古往今来，在任何民族、任何地区、任何时代中，微笑都是表示友好意愿的信号。微笑能建立起相互间的信任。推销时面带微笑，表示你与客户交谈是抱有期望的。同样，原一平也是靠微笑赢得了无数客户。

原一平刚刚进入推销行业时，自身几乎没有什么气质，也没有钱去买好衣服，在形象上可以说一点优势都没有。所以，他在做保险的最初9个月里，工作并不顺利，那时他总把失败归咎于自己矮小的身材。

有一天，原一平对自己的看法终于被一个和他身材差不多的人改变了，这个人是原一平在明治保险公司的同事高木先生。高木先生曾经在美国专攻

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

推销，他的身材比原一平略高一点儿，很瘦弱，外表几乎没有吸引人的地方。

高木先生对原一平说："相貌堂堂、个子高大确实容易给人留下好印象，推销相对会容易许多。个子矮小往往不被人重视，即使和高个子一样努力，在起跑时也会被他们甩在后面。但个子矮小是与生俱来的，无法改变。所以，个子矮小的人就必须在其他方面想办法，用自己的长处来弥补自己的短处，笑容就是其中的关键。向客户展现你的笑容，让笑容来消除客户对你的戒心，你就向成功迈出了自己的第一步。"

原一平记住了高木的话，也记住了他的微笑，因为高木浑身好像都洋溢着笑意，是那样的纯真感人，让原一平一下就茅塞顿开。此后，原一平开始苦练笑容，就连吃饭、走路甚至睡觉时也在练习。

为了能使自己的微笑让别人看起来是发自内心的、自然的、真诚的，原一平曾经为此付出很多。他假设了各种场合，然后自己对着镜子，练习适合各种场合的微笑。因为发自内心的笑才能产生强大的感染力，所以他还找来一个能照出全身的大镜子，每天都利用空闲时间进行练习。

经过一段时间的练习后，原一平发现眉毛的上扬与下垂，嘴唇的合与闭，皱纹的伸与缩，这些不同的"笑"都能表达出不同的含义，甚至双手的起落，两腿的进退，也能影响"笑"的效果。

原一平最后总结出了三十多种"笑"：喜极而泣的笑，感到开心时爽朗的笑，逗人转怒为喜的笑，感动而压住声音的笑，瞧不起对方的笑，感到无聊时的笑，感到寂寞或哀伤的笑，使对方兴致顿增的笑，吃惊之后的笑，感到意外之后的笑，解除对方心理压力的笑，岔开对方情绪的笑，抑制辛酸的笑，使对方放心的笑，愕然一惊的笑，尖锐的笑，表示自信的笑，承认挨了一记耳光的笑，充满优越感的笑，折磨对方的笑，挑战的笑，大方的笑，开朗的笑，言归于好时的笑，愣住之后的笑，与对方意见一致时的笑；故作迷糊的笑，与对方同喜的笑，硬逼对方的笑，嗤之以鼻的笑，抑郁的笑，含蓄的笑，夸张谈话内容的笑，含有下流意味的笑，冷淡的笑，微笑，意外地感到满足时的笑。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



原一平通过对笑的总结，还找到了笑的秘密，并开始针对不同的客户，展现出不同的笑容。经过多次的实践后，他发现所有的笑容中，婴儿般的笑容是最美的，它是以鼻梁为中分线，左右脸表情相同的美丽笑容，这样的笑容就像婴儿般天真，散发着诱人的魅力。这种笑容让人无法抗拒，因为它发自于内心。于是，原一平对着镜子坚持苦练婴儿般的笑容。终于功夫不负苦心人，他成功地练就了与婴儿相差无几的笑容，同时也总结出了笑容的十大功效：

（1）吸引他人。

（2）建立自信。

（3）使对方快乐，笑容越真诚，对方就越快乐。

（4）把爱传达给对方。

（5）建立信赖感。

（6）除去两个有误会的人心中的芥蒂。

（7）洞察对方的心理状态。

（8）打破尴尬气氛。

（9）使工作顺利进行。

（10）使人青春、健康。

从此，原一平总是以微笑面对客户，正是他的笑容，让他征服了许多性情古怪的客户。

一次，原一平去拜访一位客户。在拜访客户之前，他就了解到这个人的性格很内向，脾气也很古怪。见面后，原一平发现这个客户确实是个很怪的人，他们有时谈得正高兴，客户却突然间烦躁起来。但原一平并没有随着客户的烦躁而变化，他观察着，想着对策。他们是这样交流的：

“你好，我是明治保险公司的业务员，名叫原一平。”

“对不起，我现在不需要投保。我一向讨厌保险。”

原一平微笑着说：“可以告诉我原因吗？”

这位客户忽然提高了声音说：“讨厌不需要理由！”他显得有些不耐烦。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

原一平依旧面带笑容地望着他说："听朋友说你在这个行业里做得很成功，非常羡慕你，如果我在我的行业也能做得像你一样出色，那真是一件很棒的事。"

这名客户听完原一平这番话，态度稍微有些好转地说："我一向讨厌保险推销员，但你的笑容让我不忍拒绝与你交谈。好吧，你就介绍一下你的保险吧。"

原一平从话语种敏锐地了解到对方并不是真的讨厌保险，只是不喜欢推销员而已。找到问题的症结后，原一平在接下来的交谈中，始终保持着微笑。在交谈中，这名客户也不知不觉地受到了感染，和原一平一样充满了热情。在谈到他们都感兴趣的话题时，禁不住兴奋地大笑起来。最后，这名客户愉快地在保险单上签了字，还与原一平握手道别。

可见，在平凡的生活中，微笑就像一道阳光，不仅照亮了自我那颗阴暗的心灵，还深深地打动了另一颗冰冷的心。

微笑能创造出无数的销售奇迹。有人说"原一平的微笑价值百万"。其实，每一名销售人员只要以充满自信和真诚的胸怀，用婴儿般的微笑去面对自己的客户，就一定能征服所有的客户，创造自己的人生财富。

原一平的7大告诫

勤奋刻苦是一所高贵的学校，所有想有所作为的人都必须进入其中学习。在那里，你可以学到独立的精神、有用的知识、坚韧的习惯，等等。

勤奋能让人创造出高于常人的成绩。只有通过勤恳与扎实的工作，才能促使一个人发挥全部才干和潜力，在短时间内创造更多的价值。一位经理这样描述自己心目中的理想员工："我们所需的人才，是那些勤奋努力、意志坚

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

定、有奋斗进取精神的人。”

原一平的大名在日本的推销界里，几乎无人不知、无人不晓，原一平还被誉为“推销之神”。其实，原一平身材矮小，貌不惊人，更没有什么高学历，他是如何获得巨大成功的呢?

27 岁时，原一平受聘于日本著名的明治保险公司，当时连一张办公桌都没有，也没有底薪，他还要给公司所有的业务员帮忙。原一平对此并不在意，他把自己全部的精力都放在了工作上。

原一平意识到自己身材瘦小，相貌平平，形象不好，便决心依靠自己的勤奋来弥补自己的缺陷。为了实现自己成为“第一”的梦想，他每天都全力以赴地工作着。

原一平从早晨 5 点钟睁开眼，就开始了自己一天的活动：6 点半开始往客户家中打电话，最后确定访问的时间；7 点钟吃早饭，同时与妻子商谈工作；8 点钟到达公司；9 点钟出门推销；下午 6 点钟下班回家；晚上 8 点钟开始读书、思考、反省，安排出新方案；11 点钟准时就寝。

为了认识更多的人，原一平为自己定下了任务，他平均每月要发出 1000 张名片，拜访 450 位准客户。50 年来，向他买过保险的客户达到了 2.8 万人。也就是说，从他工作之始，平均每天都会增加 1 ~ 2 名新客户。

原一平没有超高的智慧，也没有令人赏心悦目的外表，之所以能够取得辉煌的业绩，在于他的勤奋努力。在原一平的职业生涯中，他数十年如一日，每天都把自己的时间安排得很紧凑，长期坚持不懈，日积月累，最终成为一位特殊的推销员，取得了常人难以企及的成功。

原一平不仅在实践中告诉我们要勤奋努力，还在公开场合直接强调勤奋的重要性。在他 69 岁的时候，应邀作公开演讲。有人问他推销成功的秘诀是什么，原一平一言不发，当场脱掉了自己的鞋袜，请提问者来摸他的脚底。提问者上前一摸后，惊讶地说：“您脚底的茧好厚啊！”原一平说：“这就是我成功的秘诀！”

所以，命运掌握在勤恳与努力工作的人手中，成功是人的智慧与勤奋付出共同的结果。即使你的智力比别人略差一些，你的勤奋也会在日积月累中

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

弥补这个弱势。

勤奋看起来虽然很简单，但它的意义却不那么简单。也许很多人都以为勤奋就是努力工作，就是努力做事，其实这种看法是很模糊的、空泛的。勤奋也要有一个标准和尺度，作为推销员，只有做到了以下这些，才能成为一名勤奋的推销员，也只有这样勤奋努力，才会成为一名成功的推销员。

1. 要有远大的志向

有些人之所以懒惰，在很大程度上是因为安于现状，没有远大的志向和理想，正因如此，也就失去了前进的动力，更不会勤奋进取了。时代在发展，我们每个人都要不断变通，否则就有可能被社会所淘汰。在社会的压力下，不允许我们懒惰，我们要和有理想的人在一起，这样我们也会拥有远大的抱负。

拥有远大抱负能让我们热血沸腾，燃起我们对生活的激情，使我们有无穷的动力主动出击，改变现实生活中的种种不理想。而安于现状，被动的生活容易遭到更多的阻碍。所以，想要成为一名成功的推销员，就要时刻对自己进行激励，要像原一平一样，每天都告诉自己："我永远是最棒的，一定会成为销售冠军。"只有这样，我们才能拥有更大的动力，获得更大的成功。

什么才是有远大志向呢？比如你常常因为工作不顺，受人歧视，你就可以把"为自己争口气，让别人刮目相看"作为自己前进的动力。如果你现在的生活条件不好，你就可以把"让自己的家人生活得最好"作为自己奋斗的目标，从而努力工作，这就是远大志向。

总之，下定决心去改变自己不满意的地方，并朝这个方向不断努力，我们就有足够的动力前进。拥有远大志向这一点非常重要，只有端正了自己的态度，才能满怀激情与动力去努力工作。

2. 要有坚韧的毅力，能吃苦

推销之路不可能一帆风顺，有时你会卖出很多产品，有时你可能一单也没有。其实，偶尔的不如意是不可避免的。原一平在开始推销的 7 个月中也

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



是分文没有，但他依然坚持着，正是他超出常人的毅力，不服输的、坚忍不拔的精神，才使他在第 9 个月内就获得了骄人的成绩，如果他在第 7 个月就选择了放弃，就不可能有两个月后那骄人的成绩，他可能从此碌碌无为地为生活继续奔波。所以，当我们面对苦难时，要告诉自己，只差一点点而已，再坚持一下，成功就在前方，勇敢地坚持下去，黑夜之后一定是光明的前途。要坚信每个人都不可能倒霉一辈子，只要坚持努力去做，一定会有时来运转的机会。

3. 要有时间观念

一天里只有那么多时间，如果你把太多时间耗费在一件事情上，你要做的下一件事情就只能向后拖延。如果一名销售员一天内能拜访两位客户，另一名销售员一天只能拜访一位客户，那么，一天只拜访一位客户的销售员就称不上是勤奋的，他成功的概率也只是另一个销售员的一半。所以，想要成功就必须珍惜时间。原一平非常有时间观念，他戴着手表，只要确定向客户说 15 分钟，就绝不会多说一秒。正是这种强烈的时间观念，让他珍惜每一分的谈话时间，谈话质量也在实践中不断提高。所以，想要成为一名成功的、出色的推销员，就一定要有时间观念，明确自己所要说的话，要简洁明了，这样也会让客户感到舒服。

4. 要有充分的准备

包括原一平在内的任何一名成功的推销员，勤奋努力都不能盲目地进行，他们有自己的计划，能为自己的每一步成功做好充分准备，这样再朝着既定的目标努力，就能够顺利地获得成功。比如，在攻克每一位客户时，事先都要准备好资料，不仅要对自己的产品、公司情况等了如指掌，还要仔细研究自己的客户，做到知彼知己，才能百战百胜。

5. 要主动出击

推销员被拒绝是常有的事情，客户常常不理睬推销员，或是用怀疑的眼

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

光看着推销员，这些情况，往往会让推销员望而却步，没有勇气继续自己的推销，尤其是没有成功的经历时，更加心灰意冷。其实，任何一次成功都不是等来的，都需要我们主动去寻找机遇，并主动出击，始终朝着成功的目标前进，不畏艰难和险阻，这样就一定能获取成功。到那个时候，你就会发现自己当初的畏缩不前是多么愚蠢。

6. 要专注去做好一件事情

有些人虽然非常勤奋，但思想并不专一，正在忙着手头上的事情，突然又想到了另一件事情也要办，于是马上放下手头上还没有完成的事情而去做另一件事情。结果，弄得焦头烂额，哪件事情都没有做好。作为一名推销员，对这种情况更应忌讳，因为你面对的是客户，如果怠慢了客户，你们之间也许永远不会再见面，你将永远失去这位客户。所以，在工作过程中，一定要考虑好每件事情的轻重缓急，然后恰当安排做事的顺序，严格按照顺序并专注地去做每一件事情，做完一件再做另一件。这样，当你忙完一天的工作时，就会感觉自己过得很充实，也有了更多的自信。

7. 勤于动脑，每日三省

作为推销员不仅要身体动起来，头脑也要动起来，这非常关键。勤于动脑，并善于总结，才能让自己每天都有所进步，否则，只知道闷头苦干，却不断重复着之前的错误，结果很可能徒劳无功。比如，你性格暴躁，每天都去见客户，但每次都会把客户惹恼，如果你不反省一下，还是不断地见客户，你最终只能原地踏步，即便有位好心的客户买了你的产品，那也是出于同情。要想让自己每天都进步一点点，每天都能靠近成功一点点，就要勤于动脑，即使工作完成后感到非常累，也要总结一下自己这一天的工作，否则，这一天就是白做。如果能够把以上这几点牢记于心，并认真、严格地执行，你和成功就相距不远了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

最大限度地激发客户的好奇心

人类社会的每一次进步，都与人类的好奇心有着密不可分的关联。由于好奇心的驱使，人类不断地探索与累积知识和文化。在销售过程中，好奇心也是客户产生购买欲望的重要诱因之一。作为一名推销员，要怎样利用好奇心来提高产品销量呢?

很多推销员都会遇到一些无法说出拒绝理由的客户，这些客户对推销员十分抗拒。面对这些潜在客户，很多推销员都感到绝望，无计可施。原一平告诉大家，不应该在这时感到绝望，而是利用人们的好奇心，激起他们对产品的了解欲望，从而改变局面。

山本先生是一位非常关心自己的家人，又完全有能力购买家庭保险的人。可他总是拒绝原一平。原一平劝他投保时，他总是提出异议，并总是进行一些毫无意义的反驳。

原一平意识到，此时常规的推销方法对这位先生毫无作用，如果不用其他对策，再次拜访肯定没有希望。于是，原一平注视着山本先生说："山本先生，您有足够的经济实力来支付保险费用，何况您非常爱您的家人，我想您之所以没有下定决心购买保险，主要的原因在于我此前向您介绍的保险方式可能不适合您。我想为您介绍一种'29天保险合同'。"

山本先生显然对原一平说的这种保险感兴趣，于是他问道："'29天保险合同'？这种保险方式有什么好处？"

山本先生的回答让原一平非常高兴。他对山本先生说："所谓的'29天保险合同'，不同于我以往向您介绍的合同保险，但保险金额是相同的，满期退

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

还金额也是完全相同的。'29 天保险合同'和同类保险具有同样的重要功能：第一，如果您失去了支付能力，无力缴纳保险费用，或因意外事故造成死亡时，则约定'免交保险费'。第二，如果出现了上述问题，保险公司就必须对您履行'发生灾害时增额保障'的义务。当然，我绝对不希望你出现不幸的事，我只是说明问题而已，希望您不要介意。"

原一平接着说："除了与同类保险有共同的功能外，还有一个独特的功能，那就是想要购买这种保险的人，只需要花费正常规模保险合同 50% 的保险费用即可。我想这个条件对您应当很有吸引力。"

山本先生回答说："是的，这个条件确实不错。但它拥有与正常规模的保险合同相同的保险金额和保险条件，为什么只要花费 50% 的保险费用就可以了？我想它对承保人应该有特殊条件的吧？"

山本先生的疑问已经涉及了问题的核心，但原一平没有表现出紧张，他沉稳地说："您的这个疑问正是我接下来要介绍的。该保险最独到的地方从它的名字就能看出来。'29 天保险'，就是说您每月受到保险的日子是 29 天。如果有的月份是 30 天，那就意味着有一天不在保险的范围内。这一天由您自己来选择和决定。我想您会选择周六或周日，因为在休息时间里通常可以自由支配。"

原一平继续说道："不过，我建议您还是不要选择休息日。您可能会认为休息日选择在家就很安全，但据有关统计数据显示，家是最容易发生危险的地方。"原一平边说边将一些统计资料交给山本先生。当山本看过原一平提供的资料后，突然脸色大变。

此时的原一平继续说："山本先生，如果您现在马上就让我离开您家的话，我会立刻就走。因为我向你介绍的这种保险，在我自己看来是一种不负责的表现。我在说明这种'29 天保险'时，表示您每月有一天或者两天是没有保障的。您一定会想：'如果我偏偏在这个时候出了事该怎么办？'"

山本先生很诚恳地点头回答说："是的，我确实这样想过。"原一平接着说："山本先生，请您放心，我刚才提出的这种'29 天保险合同'只是说说而已，我们公司对这种保险方式非常不认同。但通过我这样说，相信您已经意

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



识到了正常保险的重要性。有了这种保险，您和您的家人一周7天，一天24小时，时时刻刻都拥有足够的安全保障。这样的生活，我想才是最安心、最享受的吧！”

听完原一平的话，山本先生已经无言以对了。他清楚原一平描述的生活确实是自己一直向往的，于是他愉快地购买了费用最高的保险。

看完这个故事后，相信大家都知道了原一平此次推销成功的原因所在。他杜撰了一个“29天保险”，成功地激发了客户的好奇心。在好奇心的驱使下，客户认识到除了从产品和服务中获得某种利益或降低一定成本之外，安全和健康也是自己所需要的。与失去安全和健康的威胁相比，保费又算得了什么？

总之，好奇心是推销员最应掌握和把控的销售心理，也是提高销售业绩的有力工具。在平时的产品销售中，推销员可以尽量介绍新的功能和用途，但首先从边缘模糊的功能说起，从而激发客户的好奇心，促成产品销售。

有些问题稍后回答，有些问题马上处理

永远也不要与客户争论，这是推销员必须牢记的原则。曾经有一个推销员因为忽视了这一原则，从而导致了所有的努力都付诸东流。

“我想您投500万元比较妥当。”这时候，对保险还一知半解的准客户就会被推销员所提出的巨大数额吓呆了。

“500万元！为什么这么多？”

“差不多要付这个数目吧。”

“哎呀！太多了，我可付不起啊！”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

“数目越大保障就越高啊！”

“我也知道投保越多保障越高，可是我心有余而力不足啊！”

“我看这样好啦！你先投保300万怎么样，等以后手头宽裕了你再增加保额。”

“不行！我现在只能投保100万。”

“什么？100万元，太少了，那怎么行呢？”

“喂！请你搞清楚，是你付钱还是我付钱？”

如此你来我往的争论不休，其通常是惨淡收场。如果准客户客气一点会说：“我认为保费还是太高了，我还需要再研究研究。”若准客户不客气干脆一口回绝：“我肯定负担不起，过一段时间再说吧！”

原本一个很好的开始，为什么会落个如此糟糕的结局呢？问题就出在我们想到的只是自己的业绩，而没有考虑到准客户的需要。事实上，推销保险不是在拍卖物品，又怎能与准客户讨价还价呢？原一平的处理方式是，除非准客户已经通过体检并合乎要求，否则就不提投保金额的问题。

因为准客户在体检之前，连“投保”或“不投保”的问题都没有决定，怎能一下子就谈到“投保金额”的问题？

所以，每当有准客户问原一平：“投保的金额需要多少？我每个月要支付多少钱？”原一平就会立刻把问题支开：“有关投保金额的问题咱们以后再说。因为您是否能投保，要在体检之后才能确定，所以，目前最重要的问题是您尽快去体检。”

经过原一平的回答之后，99%的准客户不再继续追问下去。有些准客户说原一平的处理方式是一种“烟幕战术”。在体检之前，原一平认为“关于投保金额的问题，您还没有权利问我”的说法，是十分正确的。

等到体检通过后，就是决定投保金额的时刻，也是原一平收保费的时候。原一平认为，在与准客户谈妥投保金额后，就要立刻收取保费，绝不能耽搁时间。

这是为什么呢？因为体检通过证明了客户身体的健康，任何人的心情都

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



会非常愉快，这也是收保费的最好时机。万一因为耽搁了时间，使时机消逝，就可能发生延期投保或降低保额等问题。

所以在推销时，要掌握好节奏。

售后服务要做到的 3 个要点

原一平曾这样说过："销售前的再多奉承，也不如销售后的周到服务，这是获得永久客户的法门。"真正的销售，是永远都不会结束的！不要认为顾客购买了你的商品，销售就结束了。其实这才是真正的开始，良好的售后服务不仅能让推销员得到以后的客户推荐，还能为建立自己的客户关系打下坚实的基础。

很多推销员根本不具备售后服务的意识，他们认为契约签好了，交易也就随之结束了，不如尽快去拜访下一位客户，说了几句应酬的话后就马上离开了，而这位客人多半不会再去购买他推销的产品了。因为客户会想："我签完了约，付完了钱，推销员马上就走了，是不是遇到了骗子？"产生了这种想法后，他还能有再买产品的想法吗？

其实，推销员想让客户 100% 满意，交易后的谈话是非常必要的。这么做不仅让客户有心理上的满足感，还能提高与之进行下一次交易的可能性。例如，推销员可以这样说："如果您对产品有不满意的地方，可以立刻和我们联系，我保证尽力为您服务。"

当客户听完推销员的话后，自然会感到非常愉快，对下一次的合作产生期待。当然，推销员对客户的承诺也不是随便应付就可以。如果推销员做出了承诺却没有兑现，即便是那些原本对他感到满意的顾客，也会因此产生后悔的情绪，推销员这时就会失去很多不应失去的生意，因为他们急于招揽新的客户，没有适当地处理成交后的细节问题。当然，最后吃亏的只是推销员

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

而已。

对于新客户来说，如果推销员没有做好售后服务，如忘了打回访电话，没有及时发货等，都会让客户不高兴，甚至客户会一怒之下取消订单。

其实，推销员无论推销什么产品，售后服务都是必须注意的。一个电话，一两次回访，一封感谢信，都是很必要的。即便是与产品相关的一些负面消息，也应该让客户知道，因为大多数的客户都是通情达理的，他们知道有很多事情并不是一位推销员可以决定的。所以，他们会从心底里对推销员的消息产生感激，继而与推销员亲密地往来。

推销员如何才能更好地完成售后服务呢？原一平提出了三点建议：

首先，推销员要懂得问候，即便是简单的电话问候和几句感谢的言语，也可以加深自己与客户之间的感情。很多推销员因为没等销售结束，就表现出对客户的关心，从而只接了一个订单。此后，该客户就消失得无影无踪了。

除了问候和感谢的电话外，感谢信和问候信也能起到相同的作用。一位推销员曾经在推销出一件价值一万元的商品后，给客户寄了一封感谢信。很多年过去了，又一次偶然的机会，这位推销员再一次拜访了这位客户。当推销员来到客户家中时，客户从抽屉里拿出了当年收到的感谢信，对他说：“你给我的信，我一直收着呢。”从这个例子来看，虽然只是一封感谢信而已，却给客户留下了非常深刻的印象。

其次，推销员要正确对待客户的抱怨，要告诉自己，客户总是对的。全世界的推销经验都可以证明，大多数新生意都来自于老客户。所以，如何留住老客户的心，良好的售后服务是关键所在。很多客户都会报怨产品或服务出了问题，推销员面对这些不满时，必须从内心深处发出这样的感叹：“客户不是在无理取闹，他们是对的。”而且，抱怨能成为增进客户与推销员之间友谊的桥梁。一旦客户有了抱怨，推销员必须马上采取补救的措施。推销员一定要让客户了解他所购买产品的一切相关信息。比如，当货品寄出时，推销员要立刻用电话或信件的方式对客户进行通知。一般情况下，客户都喜欢推销员这种服务和关切的态度。对这样的推销员，他们总是非常信任，并且会

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

长期地合作下去。

最后，推销员要懂得如何称赞。有人认为，推销员的称赞都是为了自己利益而说的。事实上，很多推销员都是这样想的。原一平认为，这样做是无可厚非的。如果要做好销售，就必须这样做。相反，当交易达成后，推销员对客户如果不再上心，也不再说一些赞扬的话来肯定客户的购买行为，客户就会产生不舒服的感觉，他会认为推销员要么是骗子，要么产品不是畅销货。其实，没有客户不喜欢被称赞的。所以，推销员一定不要犹豫，要清清楚楚地告诉客户，他们买自己的产品是多么明智的一件事。同时，这也肯定了客户的购买行为。不但会让他们高兴起来，还增强了他们的信心。

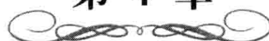
成交后就与客户立即握手，并向他们表示祝贺，这都是推销员应该做的。因为行动永远胜过言辞，当客户握住了推销员的手，就表示他已经确立了成交。即便他随后有些反悔，也不好意思改变主意。所以，从心理学上来讲，当客户握住了推销员的手，就表示他是不会反悔的。

有人说："推销是不停循环，这个循环转动的轮子就是售后服务，忽视售后服务无异于拆毁循环的轮子。"确实，推销员的业绩来自这个循环，推销员的事业来自这个循环，推销员的推销生涯来自这个循环。做好售后服务，这是一个推销员业务可持续发展的基础。原一平告诫广大推销员，虽然交易结束了，但却不能将客户扔在一边不管，因为优秀的售后服务可以使推销员赢得更多的客户。

总之，售后服务不是一个走过场的、形式化的环节，而是推销员扩大市场的一次良好而重要的机会。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第 4 章



世界顶级营销培训大师——博恩·崔西

博恩·崔西（BRIAN TRACY）是美国首屈一指的个人成长权威人士，在成功学、潜能开发、销售策略及个人实力发挥等各方面拥有独树一帜的心得。博恩·崔西是当今世界上个人职业发展方面最成功的演说家和咨询家之一。

博恩·崔西获得C.P.A.E.美国演讲家最高荣誉，每年在美国国内和国外的听众达到45万人之多。另外，他为500多家公司提供咨询服务，其中包括IBM、美国麦道公司、安达信公司、百万圆桌会等。

博恩·崔西的教学训练课程从1988年开始至今，在美国连续14年创下有史以来的最高销售纪录。他还主持了300多档电台和电视财经节目，这些节目风靡全球，成为最有效的学习工具。

除了进行演说和咨询活动，博恩·崔西还是畅销书作家，其著述颇丰，作品包括《博恩·崔西销售思想全集》、《创建你的未来》、《创造自己的财运》等。迄今为止，他出版了26本书、300多盒相关的录音带和录像带，很多作品被翻译成多种文字，畅销世界各地。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

拜访前的精心准备

中国有句俗语叫做“知己知彼，百战不殆。”这句话一方面强调了了解对方的重要性，但更重要的是说，人必须要先了解自己。不管人们身在哪个领域，有备而来都是一种对自我专业的肯定。

拜访是销售的一个重要环节，推销员能否做好拜访，是销售能否成功的关键。通常，很多销售中的精英在拜访前都会做精心的准备，因为他们相信，打有把握的仗才会多几分胜利的可能。

优秀的推销员会在拜访任何一位客户之前，先仔细研究自己以往的拜访记录，不断地回忆各种拜访中经常出现的一些突发性问题及解决方法，阅读从潜在客户处收集的介绍和信息。所以，他们的潜在客户在交谈一开始，就会立刻感受到推销员的确是有备而来的。与之相反的是，很多普通的推销员不重视拜访前的一些准备工作，总是试图用最少的时间来应付这一环节，或者根本就省略这一环节。在他们看来，只要见到了客户，自己即兴发挥得好依旧可以完成销售任务。但是他们不知道，潜在客户对一名推销员是否有备而来非常敏感，推销员功课做得如何，潜在客户可以立刻作出自己的判断。

很多人推销员都不理解，为什么自己总是离销售领域的前 10% 那么遥远，其实他们不知道，前 10% 的人为了实现这个目标，做了多少额外的工作。他们在拜访前所做的一切，是他们实现目标的最基本资本。如果我们有机会近距离地了解一位销售精英，就会发现他们在每一次与客户接触的时候，都准备得很充分。周而复始，直到这样的事做起来如呼吸一样轻松自然。

鉴于准备工作的重要性，博恩·崔西建议从事销售行业的人士一定要为成功实现销售做好三方面的准备：拜访前的一些调查研究，拜访前的明确目

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的以及拜访后的分析。

所谓的做好拜访前的调查研究，是告诉推销员们应尽可能多地收集一些潜在客户或是潜在客户所在公司的信息。如今是一个信息化的高速时代，人们获得信息的渠道非常多。比如，推销员们可以通过互联网、图书馆、报纸或者其他渠道收集关于潜在客户的信息。而且推销员在收集某位潜在客户信息的时候，也可以前往这位客户所在的公司进行拜访，或者是请这位潜在客户所在公司的人将他们近期用来开拓本公司市场的产品信息的小册子以及其他销售资料寄给自己，这样就便于自己更多地了解有关潜在客户的信息。面对纷繁的信息，推销员在阅读过程中要做好笔记，以便抓住重点。总之，推销员必须牢记，前期的调查研究工作做得越充分，最后坐下来和客户交谈时，自己的表现就越淡定从容，同时也会显示出自己的消息面广，思维敏锐。

如果推销员面对的拜访对象不是一个人，而是一家企业的话，那么推销员所需要的信息就包括这家公司的产品、服务、发展史、竞争对手和现在进行的商业活动等。博恩·崔西认为，推销员在拜访时应该秉着这样的原则，如果信息准备得不够充分的话，就不要向潜在客户提出任何自己没有把握解决的问题。其实，没有什么比在拜访中问潜在客户"你们公司是做什么的"这样一些愚蠢的问题更能在瞬间破坏客户对推销员的信任了。相信，如果推销员向客户问出了这种有失水准的问题，就等于告诉了潜在客户，自己来之前并没有做精心的准备，而这是第一次拜访客户的大忌。

所谓拜访前明确目的，指的是推销员必须在拜访前了解自己此次拜访要达到的目标。这要求，推销员应该预先对拜访的各个细节进行仔细思考，认真计划。博恩·崔西建议各位推销员，不妨在拜访前设想这样一个情景，销售经理和推销员自己共同关注一个客户。在推销员动身拜访客户之前，推销经理就会问："你将要与谁见面？你将要问他什么事情？通过这次拜访你希望或者是你想得到一个什么样的结果？"无论推销员对这三个问题的回答是什么样的结果，在拜访前他都必须仔细思考，并得出自己的一个结论。最好，推销员将它们写在纸上，方便自己在拜访时将这些问题都提出来。同时，也可以给潜在客户一种自己非常重视他的这种感觉，因为通常人们对那些为谈

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



话精心准备提纲的拜访者是非常有好感的。

除此之外，博恩·崔西还提到了一个很有用的技巧，来帮助推销员在拜访前明确自己的拜访目的。他建议每一位推销员在拜访客户之前准备一个“日程安排”。依照从全面到具体的顺序，将自己所要问的问题全列在一张清单上，并在这些问题之间均留有一些空隙，以便潜在客户记笔记。而当推销员在会见潜在客户的时候，要说："谢谢你在百忙之中抽出一些时间来见我。我知道您的时间是非常宝贵的，所以，我为我们的这次见面拟定了一个日程安排，我们可以就上面的一些问题逐项地探讨。这是你的那部分。”其实，潜在客户还是比较喜欢销售人员用这种方式来和自己交流的。因为这样做表明了推销员尊重客户的时间，而且对于这次会面预先进行了充分的准备。

接着，推销员可以依照这个日程安排，逐一地对客户进行询问，并且在此期间对所产生的新疑问也可以随时提出。如果推销员的这种做法能够顺利实施的话，那么推销员同时也实现了自己渴望在潜在客户心中的定位——成为一名专家、一位老师、一位咨询顾问，而不仅仅是一名推销员了。

所谓拜访后的分析，指的是在对潜在客户进行拜访后，立即拿出一些时间来回忆刚刚结束的这段谈话中的每一个信息和细节，并将它们记录下来。有的推销员会认为自己的记忆力不错，不需要再将拜访的内容记录下来，当然也不需要等到一天的工作全部结束后再去回想与客户谈话的情况。可是等到推销员真的需要这些记忆的时候，很多东西都无从想起了。所以，博恩·崔西告诉各位推销员有必要将能够回忆起来的每件事情都写在纸上。早晚他们会发现，这样的记录对于他们将一位潜在客户发展成真正客户的帮助是非常大的。

基本上，销售界的精英人士都会在自己拜访客户前，用几分钟时间去回顾以前的拜访记录。他们将这种行为视做——“将你思维的枕头拍打松软”。所以，每次他们见到客户后，都是一副胸有成竹的样子，都会给潜在客户留下极为深刻的印象。这一做法对多次拜访同一位客户所起到的作用是更大的，因为客户总是对上门拜访的真正专业的销售人员印象深刻，当潜在客户发现面前的推销员对于自己上一次谈话的内容记得清清楚楚，潜在客户立刻会对

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

推销员产生好感，继而愿意与之继续合作。

总而言之，拜访客户是推销员工作的重要内容之一，也是其开展业务的基础。而推销员要做好客户的拜访工作，做好拜访前的准备过程非常关键。如果一名推销员想让自己的工作更富成效，那么必须在拜访前做好精心准备，这对于推销员将来能否在事业上取得成功以及获得可观的收入起着至关重要的作用。

心态决定推销员的命运

在管理学范畴中，有一个著名的定律——80/20，意思是通常一个企业80%的利润来自于20%的项目。这一定律后来被经济学家采用，他们得出的结论是，20%的人手里掌握着80%的财富。如果这一定律被用在销售上，就说明80%的业绩是由20%的推销员创造的，他们拿走了80%的佣金。而80%的销售员仅仅创造了20%的销售业绩，并且只能拿到20%的佣金。

如果用百分比来解释这一定律在销售领域中出现的这种情况还不够直观，用金额来解释可能就更为直观了。如果有10名销售员，在一段时间里，他们创造了100万美元的销售量。这说明其中的两位推销员联手创造了80万美元的销售量，每个人平均销售出价值40万美元的产品。而其他8名推销员只创造了20万美元的销售量，平均每人销售了2.5万美元价值的产品。最后可以得出这样的结论：一名顶尖的销售员，其销售业绩是一名普通销售员业绩的16倍。

为什么二者之间存在如此大的差距呢？是不是这些顶级的推销员工作的努力程度是普通推销员的16倍？还是他们拜访的客户比普通销售员要多出16倍？其实，都不是。那些顶尖的销售员在教育程度上、销售技巧上、工作时间上、拜访频率上可能比那些靠赚钱养家糊口的底层推销员还要不足，他们

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

之所以能创造出巨大的销售业绩，其原因在于他们的心态和意志。销售是一份经常会遭到他人拒绝的行业，如果推销员没有一份积极、乐观、向上的心态，是很难坚持做下去的。

博恩·崔西认为，一个人是否乐观，要看他是否有雄心壮志。因为乐观主义者对于最终的成功，其期望值要比其他人高许多。越是乐观的人，就越是雄心勃勃的人，做事情也就更加坚决。博恩·崔西还认为，雄心是乐观主义者最重要的表现方式之一，也是优秀推销员必备的关键素质之一。它对于推销员获得销售激情，扫除销售上的障碍，完成销售目标，都能起到关键性作用。

有雄心的人，在销售方面都会表现出一个非常显著的特征——有远大的理想、志存高远，坚信自己是所在领域中最优秀的人。他们懂得 80/20 定律在销售界的解读，他们也坚信自己就是那 20% 的销售精英。

雄心勃勃的推销员面对机会时，从不犹豫不决，因为他们深信自己能完成销售目标，并会超额完成销售目标。

博恩·崔西认为推销员的态度和意志对其最后的成功有着重要的影响，源于他的切身体会。博恩·崔西就是因为自己 28 岁时的一个想法，才取得了今天的成就。博恩·崔西和很多知名人物一样，都是靠自己勤劳的双手取得了今天的成功。博恩·崔西从清洁工做起，成功之前的他生活得非常艰苦。28 岁时，他产生了一个想法。他自己觉得，也许是数年的打拼和努力，让这个想法在他的脑海里已经徘徊了很久，只是一瞬间，这个观点突然闪现出来了。他想到，当前销售界里，排名前 10% 的任何一名销售人员都是从销售位于最后的 10% 时做起的。别人既然能做到，自己为什么不行呢？就是这个雄心勃勃的想法，让博恩·崔西的一生为之改变。

其实，无论哪个行业，道理都是如此。那些今天做得非常出色的人，之前都做得非常差。博恩·崔西认为，这就是规律。就好比我们吃自助餐时，那些排在队伍前列的人，都是从队伍后面排到前面去的。然而，问题出现了，我们如何才能排到自助餐队伍的前面呢？其实答案很简单，就是两个非常简单的步骤而已：一是排队，二是坚持排队。然而，就是这样一个浅显易懂的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

道理，竟然没有几个人能理解，更没有多少人愿意去做。他们羡慕那些已经享受到美食的人，而自己却始终不愿意站到队中去。这样一来，这些人永远都无法站到队伍的前面。博恩·崔西认为，人生就像是在排队享用自助餐一样，只要有站进队伍的勇气，有坚持排队的决心，就能成为所在领域的优秀分子之一。

也许有些推销员会说："我始终没有站进队伍里，现在才开始排队，是否已经晚了？"博恩·崔西说："人生的自助餐队伍是不会禁止后来人的，而且每天24小时都会向人开放。无论你何时加入，只要你不主动放弃，任何人，任何事都阻止不了你的脚步。最终，你一定会在所从事的领域中名列前茅的。"

在现实世界中，很多推销员始终不相信自己会成为最优秀的一员。其实，他们在任何时候都可以改变自己的人生。只要他们每天都带着问题去问自己的客户、同事、老板。在找到答案后，便把这种经验发展成一种技能，找到自己的目标，将目标写在纸上，然后为实现这个目标定下一个限期，同时制订出一个行动计划。每天都致力于实现这个目标，直到掌握了此行业的关键技能为止。

有时候，成功和失败就在于人们是否能勇敢地为自己制订一个远大的、具体的目标，是否敢成为最优秀的那个人。如果人们拥有这种勇气，又能坚持不懈地去努力实现这个目标，就一定能取得最后的成功。

博恩·崔西告诫每位推销员，你经常把自己想成什么样，你最后就会变成那个样子。销售这个行业确实需要运用经验和技巧，但前提是它更需要从事者有一个良好的心态。只要推销员不断地告诉自己："我一定是最棒的！"推销员就一定能通过努力把这句话变成现实。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

找到客户的兴趣点

有一位做律师的朋友曾给博恩·崔西讲过这样一件事：我跟某人聊天时，他让我想办法把几只小猫卖给从来都不养猫的人。这个问题其实很容易解决，当我把猫卖给自己周围的邻居时，告诉他们可以先让小猫留在他们家里过夜，如果他们不喜欢就不用付钱，第二天送回来就可以了。结果，这些邻居和可爱的小猫只相处一夜，都无一例外地喜欢上了那些小家伙。

其实，这位律师朋友并不明白，他所用的正是销售中最有效的一种方法，那就是为客户着想，激发顾客对产品的需求与渴望。

通常，人们的欲望是能被观察到的。比如，什么样的产品能够吸引客户的兴趣，他希望你能提供什么样的服务、他对哪些方面比较感兴趣等。如果你留心去观察这些事项，你就能与客户的距离更近。

动物都会爱护自己的孩子，人类对自己的孩子更是疼爱有加。如果你销售的产品对小朋友的学习和成长都有很大的帮助，那无疑会提高成功的概率；如果顾客有把最好的东西留给孩子的倾向，他们就会对百科全书、汽车、电视、休闲器材等对家人有益的产品更感兴趣，更容易接受。

很多夫妻的感情都很好，如果你的产品能增进夫妻间的关系，那你的推销工作就无往不利。但有时也要看顾客的情况而定。

博恩·崔西的弟弟也是一名推销员，在很多年前，他和博恩·崔西一起去推销。当他的保险推销成功后，那位女主人到厨房去煮咖啡，博恩·崔西的弟弟将保险契约递给了男主人，然后问道："您的受益人应该是您太太，您能告诉我她的姓名吗？"

但这位先生竟然说："我的受益人不是我太太，是我的女儿。"弟弟马上

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

让这个顾客签完了所有的文件。所以，人并不是无时无刻地保护配偶，对孩子的爱通常会更坚定。

推销更重要的要对客户的心态充分了解，如果做不到这一点，你的推销难度就会加大。如果你拜访的客户喜欢每星期用五六十个小时去工作，或者他全部的生活重心就是工作，在拜访这类客户时，就要注意选择适合的话题，可以和他们随便聊聊工作上的事情，让他们充分发泄工作带来的压力或轻松。

有一次，博恩·崔西带着一个推销新手和一家帐篷制造厂的总经理谈判。按照公司的训练内容，博恩·崔西把所有的谈话重点都交给那位新推销员，由他来主导此次谈话、展示产品和交易细节等。

很遗憾，直到最后快要离开时，他也没办法说服对方。博恩·崔西看到谈判即将结束，就赶忙插话说："我在前两天的报纸上看到，现在有很多年轻人喜欢野外活动，而且经常露宿野外，用的就是贵厂所生产的帐篷，这是真的吗？"

那位总经理听后表现出极大的兴趣，立刻转向博恩·崔西说："没错，过去的两年里，我们的产品非常畅销，而且都是被年轻人用做野外游玩，因为我们的产品质量非常好，结实耐用……"他兴致勃勃地讲了20分钟之久，博恩·崔西怀着极大的兴趣听着，当他的话告一段落时，博恩·崔西巧妙地把话题引入了自己的产品。他向博恩·崔西询问了一些细节上的问题后，便愉快地在合约上签下了自己的名字。

通过这次推销的成功，博恩·崔西发现，想要你的客户顺利与你签约，在谈话中就一定要找到他感兴趣的话题，当谈话已经达到老朋友的状态时，推销才有成功的希望。否则，就不要轻易谈推销的话题，这样也能给下次拜访留下一个机会。

当推销员向客户介绍自己的产品时，一定要想尽一切办法来引起对方的兴趣，只有这样，推销才能有一个好的开端。每当有新推销员来时，博恩·崔西都会对他们说这样一番话："如果你们出去卖柠檬，一开始你可能

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



会说‘你要柠檬吗’，或者说‘柠檬大展销’，等过一段时间，你可能又会说‘多么漂亮的柠檬啊，正是享用它的最好时候’。但当你成为一名老练的推销员时，你就会这样说：‘瞧，这些柠檬多么漂亮，切开它你就会看到阳光，而且里面还有你最需要的维生素！’”

毫无疑问，最后一种说法能让人们就像亲自尝到了可口的柠檬汁一样，引起他们的需求与欲望。做推销一定要找到产品销售的要点，只有这样才能最大限度地激发客户购买的热情。当然，有一些推销员还会聪明而巧妙地借用一些物品来引起客户的兴趣。

在黎巴嫩有一个非常优秀的推销员，他主要销售阿拉伯人用的产品，在与客户促成交易准备签约时，他会正视客户的眼睛，把那支他在伦敦买的精致昂贵的黄金笔递到客户面前说：“您用我的笔，还是用自己的？”

客户总是无一例外地拿起那支昂贵的金笔写下自己的名字，然后拿那支笔把玩一番，那种感觉让客户感到很满足。遇到重要的客户时，他干脆就把那支笔送给客户，因为他从客户身上得到的收益绝对值得他这样做。

很多时候，推销员与客户见面还不到30秒，就被客户拒绝了，这样的结果在很大程度上都是因为推销员的谈话丝毫没引起客户的兴趣，有大量的事例可以证明，交易的失败多数情况下是因为推销员的推销技巧与知识没有很好地被运用。假如有十桩生意都失手了，那就表明推销员根本没了解到客户的需求点是什么，根本不能引起顾客的购买欲。

推销员在做销售拜访时，一定要事先把自己拜访的目标调查清楚，调查的内容包括对方的嗜好，如喜爱划船、钓鱼、打球、艺术、收藏等。

有位推销员来向博恩·崔西推销足球赛的门票。博恩·崔西知道大多数人都非常喜欢足球，因为它能让人在疯狂中消除生活带来的压力。博恩·崔西则不同，他比较喜欢网球运动。这个推销员在向他的推销目标进行推销时，竟然还没弄清对方的嗜好，这样的推销只能是一个结果——失败。

弄清客户的嗜好，是推销活动中一个非常重要的环节，在确定了推销目标之后，务必要了解对方的一些基本情况，如果对顾客了如指掌，达成交易的概率就会大得多。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

引导客户的语言表达方式

“一句话能说得让人跳，一句话能说得惹人笑！”推销员在与客户交流的过程中，也许说上一百句，也不如在适当的时候，说上一句直击客户心理的话效果好，这个恰当的时候就是说话的“火候”。

如果一个人总是滔滔不绝，说得多了，话里自然就会暴露出很多问题来。作为推销人员，尤其是刚入行的推销员更要注意，不能在客户面前不懂装懂，一味夸夸其谈。否则，说得越多，客户就越能看清楚推销员的底细。如此不妨学着谨言慎行，以免给自己招来麻烦。

推销行业的成功人士在说话时，都能很好地把握分寸，无论在什么场合，都能把话说得很有分寸，该说的时候就能把话说得恰到好处；不该说的时候，就一句话也不说。

但在实践中，有很多推销员都急功近利，在和客户交流时总是滔滔不绝。结果，时常说漏了嘴或是说错了话，由此导致客户心里产生了不踏实的感觉。

“话有三说，巧说为妙”。就是说话的人要因人而异地把话说到点子上。懂得“巧说”的人，也就是懂得看火候说话的人。博恩·崔西的一次“巧说”，就让他赢得了客户。

有一天，博恩·崔西路过一家店铺，看到一位年轻人正坐在里面的一张老板椅上，看着一本叫《穷爸爸，富爸爸》的书。博恩·崔西走进去说：“你也在看这本当今市面上最畅销的书啊？我也非常喜欢看这本书。”

“这本书写得太好了，简直就是一本大学教材，社会大学的教材。虽然我没有上过大学，但自认为，社会大学通常能比课本上学到更多的知识。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



“你说得太对了，这本书里面的富爸爸提倡的就是这种理念。一个人具备什么样的心态与智慧，决定了他具有什么样水平的认知。听你刚才的一番话，我可以判断出，你对这本书不仅是读一读那么简单，应该研究得很透彻了吧？”

“我这个人天生就不爱上学，但爱看课外书。”

“但是，你具有读书的天赋，只是你身边可能有一些长辈，比如你的父母和老师，他们在观念上可能一时跟不上，没有认同你。我感觉你很会运用知识，因为你这么年轻就开了一家如此精致的商店，你的店一定能不断扩大，而且，你如果能把这本书的观念结合到你所在的领域之中，你一定会更了不起的。”

博恩·崔西对其的观点和认识作了逐一的正面引申与赞美后，那位年轻人谈话兴致大增，不由得兴高采烈、夸夸其谈起来，他开始大讲他的理想与人生计划，最后，他接受了博恩·崔西介绍的好几套与理财、成功相关的书籍。

博恩·崔西懂得说话的艺术，在这位客户读意正浓的时候，他用热情洋溢的语言，给予对方正面的肯定，还恰当地提出了自己的观点与见解，客户也充分肯定了自己的理想与抱负，从而使双方进一步愉快地交流了起来。

说话不仅要把握火候，还要懂得掌握分寸，要清楚自己的身份，适当考虑措辞，考虑哪些话该说，哪些话不该说，话应该怎么说，这样才能达到更好的交谈目的。

有一位初学推销的年轻人，他在卖帽子时企图通过自己口出奇言来引起客户的注意，无论对方是谁，他劈头就说：“老兄，瞧您这头发稀稀拉拉的，没剩下几根，买一顶帽子戴上吧。”结果只能是，他的推销彻底失败。这就告诉我们，说话前要仔细考虑，想好措辞，不要张嘴就说，让人反感。

另外，说话不能断章取义，不要夸大其词，不靠花言巧语来骗取他人的信任。一定要让听者感觉到你的善意与真诚，尽量不要说刻薄的话来挖苦别人或刺激伤害别人。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

例如，有的推销员在介绍自己时，常常得意忘形，忘乎所以地自吹自擂，炫耀自己的出身、地位、财富、学识以及业绩和收入等。然而，这样做的结果只能使双方产生隔阂。要知道，人与人之间，脑袋与脑袋的距离是最近的，而口袋与口袋的距离却是最远的。如果你一再地炫耀自己，对方就会感到你是高高在上的人，从而远离你。

此外，说话时还要注意方式，多用一些委婉的表达方式。顾客成千上万，相互间千差万别，有各个阶层、各种性情的群体，他们的知识与见解都不尽相同。我们在与其沟通时，如果发现他在认识上存在不妥之处，也不要直截了当地指出来。

推销员一定要因人而异，观察交谈对象，从而把握谈话的技巧，沟通的方式，要委婉地忠告。这样就可以免除怨怒，促进相互间的尊重，使彼此间充满友好和谐的气氛。

倾听客户话语的 4 个要点

不知道大家是否想过这样一个问题，人为什么长一张嘴巴、两只耳朵呢？这里有一种解释很有趣，但也非常值得思考。曾经就有人这样说过，上帝给人类两只耳朵和一张嘴巴，就是希望人类能以 2：1 的比例来使用耳朵和嘴，也就是让人们多听少说。

博恩·崔西同样认为听比说更重要，他认为，销售成功的一个关键就是去聆听。他说："在所有的人际关系当中，聆听绝对是成功不可或缺的一种能力。在销售对话中成为一个好听众的能力，可能是新销售模式中最重要的一门有含量的技术。如果推销员能够积极地、诚挚地去聆听客户所说的话，那么他的销售过程将变得更加容易，他的收入也会随之迅速地有所提高。"

但是直到现在，还有很多人会产生这样的误解，认为从事销售行业的人

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

都是一些能言善辩的人。其实在销售时，这些人是更加喜欢过多地来表达自己。尤其是场面上常会表现出他们与客户抢话的画面。于是他们就误认为，作为一名推销员一定要非常能言善辩。其实不然，根据一些相关资料的显示，在那些顶尖的销售人员当中，有高达75%的人在心理测验上被定义成内向的人。他们都不是能言善辩的人，他们一般都行事低调、随和，并且以他人为中心。但是有一个共同的特点就是他们都喜欢聆听，并且对别人的想法和感觉非常有兴趣。如果我们有幸可以看到他们的销售过程，我们会发现，他们在拜访客户的时候喜欢坐下来聆听潜在客户的谈话，他们对听话的兴趣大过说话。

其实，顶尖销售人员会执行30/70法则，也就是说，他们会用30%的时间去提问，而把剩下70%以上的时间用在仔细聆听客户的谈话上。博恩·崔西讲了一段他的亲身经历。当时的他从事销售工作不久，有幸与一位非常优秀的推销员在一起工作。这个人叫里昂·卡汉。每次在他访问潜在客户的时候，都将博恩·崔西带在身边。当时的博恩·崔西只是一个刚入行不久的毛头小子。那时的他，只会一动不动地站在潜在客户的面前，从来不说一句话。

通过一段时间的观察，博恩·崔西发现了里昂的一些销售技巧。每当场面陷入沉默时，里昂就会把身体向前倾，且专注地望着客户，并且刻意地问客户一些与我们所卖产品相关的问题。当潜在客户开始回答时，里昂就会更向前倾一些，更专注地盯着客户的脸。这时里昂的神情是非常专注的，生怕漏掉潜在客户说出来的任何一句话。里昂于是一边听，一边点头，并且还不时地用微笑来回应对方。在客户说话的全程中，里昂从未插话。用博恩·崔西自己的话说，里昂是他见过的把聆听在销售对话中运用得最好的推销员。里昂娴熟地使用聆听的技术，凭此跻身于基金市场最顶尖的10%的销售人员之列。

为了具体说明聆听法到底在销售中可以起到多么关键的作用，博恩·崔西总结了聆听的几大好处。他认为：

首先，聆听可以建立相互之间的信任。没有一个比专业聆听别人说话而获得别人信任更快的方式。而最快、最可预料结果的做法就是专心聆听未来

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

客户所说的每一句话。如果推销员经常抢话的话，那么会更容易激怒和破坏客户对你的信任。依据美国采购经理人协助的年度调查显示，专业采购人员最大的抱怨就是那些推销人员话太多。

其次，聆听可以有效地降低客户的抗拒。绝大所数客户都有过这样的感受，他们在与推销员打交道时，总害怕自己作出一些错误的决定，因而遭受经济上的损失。这时，如果推销员可以多听一听潜在客户的话，而自己少说一些话，那么就能让潜在客户感到放松，继而认真地考虑推销员推销的产品或服务。

再次，聆听可以建立潜在客户的“自我肯定”。每个人都有过这样的体会，当别人认真听我们说话的时候，我们的自我肯定就会在不知不觉中慢慢地上升。而潜在客户也会有同样的感受，当推销员很专注地去聆听他的讲话时，他就会感受到个人价值增加了。相反，如果推销员总是一个劲地在那里说个不停，而潜在客户就会感到自己被忽视了。一个认为对方不重视自己的人，又怎么会购买对方的产品呢?

最后，聆听可以帮助推销员发展人格及自我的训练。一个人可以用每分钟 500 ~ 600 字的速度去聆听及了解别人话中的另一层意思，但一个人每分钟只能用 125 ~ 150 字的速度说话。这表示一名推销员可以在聆听潜在客户说话的过程中，还可以用 2/3 的时间考虑其他事情。所以推销员一定要有意识地去锻炼自己心无旁骛地聆听潜在客户的讲话，否则，推销员的心思可能就会跑到其他地方，注意力就不那么集中了。

既然聆听有这么多好处，那么推销员在使用这一销售方法时还有哪些技巧呢? 博恩·崔西同样总结了四点。他认为，这四点方法可以浓缩所有书籍、讲座中有关这方面内容的阐述。

第一，聆听时要做到专注，使自己的内心心无旁骛。推销员在推销的过程中，身体应该往前倾并直接面对潜在客户。不要与潜在客户形成其他角度，推销员的注意力一定要集中在潜在客户的脸、嘴和眼睛上。同时，切忌插嘴。推销员一定要抱着记住潜在客户所说的每一个字的态度，这样才能吸引潜在客户更多的注意。虽然这个技巧听起来很好做，但它却是所有聆听技巧中最

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



难养成的一种习惯，可一旦推销员能够养成这个好习惯，那么他获得的收入也是相当可观的。

第二，聆听时要会灵活使用停顿。优秀的推销员一般都会在潜在客户讲完之后，静静地等待几秒钟，然后再将自己想说的话讲出来。因为，他认为停顿是良好沟通的重要部分。停顿有哪些好处？博恩·崔西认为它可以避免打断潜在客户想继续说话的风险。有的客户之所以中途不说了，是因为他在整理自己的思路。如果这时推销员冒昧地开始说话，就打断了潜在客户想继续说话的这一想法，因而就会失去很多有用的信息。停顿还可以表现出推销员对潜在客户的尊重。这种停顿可以让对方认为自己说的话很重要，值得推销员静下来思考一番。停顿的第三个好处就是，几秒钟的时间可以给推销员提供一定的思考时间，以辨别客户话中的一些真正的意图。当推销员真正得知客户的一些需求之后，那么接下来的工作就有了非常强的针对性，而且还有助于交易的达成。

第三，聆听时要学会澄清问题。很多潜在客户会经常说一些逻辑不清，连他们自己都不太明白的话。这时就需要推销员主动地去澄清这个他同样没有了解的问题。这样做，不但可以让推销员再次获得另一次的聆听机会，还能够去判断自己所听到的是否与客户所说的一致。同时，澄清问题的过程也可以让双方谈话的速度逐渐地慢下来，进而增进彼此之间的沟通与了解。

第四，聆听时要重复客户的话。推销员用自己的话来重复客户的话，是表明自己一直在仔细聆听对方的讲话。通常情况下，客户说完话后，推销员一般都要停顿一会儿，然后再澄清问题，再用自己的话去复述潜在客户的想法。如果推销员复述结束后，客户的回答是："对，就是这样，你完全了解我的说法了。"这时就证明买卖双方已经彻底地了解了彼此之间的意图，接下来推销员也可以与潜在客户谈产品和服务了。博恩·崔西建议，当整个销售对话没有完成 70% 以前，推销员不要拿出说明书和价格表，因为这个时候推销员还未取得这种权利。

在一名优秀推销员的众多品质中，"聆听"是最重要之一。会聆听的推销员，往往在营销的路上能够走得更加长远、更加稳固。所以博恩·崔西

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

建议各位推销员，要时常练习上述四种技能，让自己成为一名最优秀的听众。谁越懂得聆听，谁就越能穿过客户的心理防线，与客户建立起有利于销售的关系。

先将自己最重要的事做好

时间管理对于推销员来说是一件意义重大的事情。因为时间是不能再生的，也是一种很稀缺的资源，所以推销员只有利用这有限的时间去创造出更高的销售成绩，才能成就自己的一番事业。

如今，衡量一名推销员销售能力的标准是，看他在一定单位的时间内在市场上销售多少产品或服务，继而要享受什么样的生活标准。各个领域的销售人员每天都致力于合理地使用和分配自己的时间，进而最大化地提高自己的挣钱能力。

那么，推销员如何才能最大限度地来节约时间，让自己在最短的时间里创造出更多的价值呢？博恩·崔西认为，节约时间最好的方法之一就是把自己认为最重要的事情做好。推销员必须将自己打造成一名管理时间的专家。管理时间这一能力和其他技术能力相比，将会让推销员实现更多的愿望。但是，如果一名推销员不具备这种管理时间的能力，他的很多愿望都难以实现。

管理时间的核心规律是：优先完成最重要的事情；然后再根据自己的时间，在相互制约的各种需求中设立一个优先级；最重要的是要进行思考、计划与决策，然后再采取自己觉得适当的行动。博恩·崔西认为，设立优先级最重要的是注意“结果”。一项行动是否有价值，主要是看做或者不做是否有一样的结果。那些可能产生最为严重后果的事情通常要排在最优先的位置上。

对于一个推销员而言什么事情是最重要的呢？博恩·崔西的回答是，推销员可以问自己四个问题，从这四个问题中，推销员自己就可以判断出什么

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

事情是最为重要的。

推销员问自己的第一个问题是："什么事情是最有价值、影响最大的，而且做与不做的结果是截然不同的？"一般情况下，对于一名专业的销售人员而言，以下七个方面是最重要的：树立目标、建立和睦的关系、明确需求、做产品展示、应付客户的拒绝、完成交易、获得客户的良好反馈。推销员在这些领域的单一能力以及各方面的综合能力决定了他的销售和收入。推销员必须在以上这些要做的事情中找出当前自己最需要做的事情。

推销员问自己的第二个问题是："老板为什么要付给我薪水？"推销员如果想让自己的工作更加有效率，那就必须时刻想象着老板就在自己的身边，观察着自己的一切行动，正准备为自己一年的工作作出一定的评价。这个时候推销员就要不停地问自己："我现在做的事情对销售有利吗？"而推销员自己对此作出的回答，是解释老板要付给自己薪水的唯一原因。如果推销员一旦发现自己所做的事情对销售没有任何好处，那么，就应该立刻停止自己的一切所作所为，然后去完成一些对有助于销售的事情。

推销员问自己的第三个问题是："有哪些事情是我能做好的，并且只有我一个人能做好。如果我做好了，就会对公司或者我个人都有巨大的贡献？推销员每天都会遇到一些很重要的事情，如果在这些事情中有一件事情是自己比其他人做得好的，那么，这件事就是推销员必须首先完成的任务。

推销员问自己的第四个问题，也是最重要的一个问题："我现在做什么是最有价值的，不管是对于我还是对于公司来说？"而这个问题只有一个答案，找到这个问题的答案，然后集中精力做好它，直到问题被圆满地解决。

其实，所有做事效率高的人士都是从长期和短期这两个方面来认识和处理问题的。首先他们都为自己设定了目标或是计划。其次，他们非常专注于做同一件事情，而这件事通常都是对实现他们的最重要目标有很大帮助的。一旦推销员能同时将这两个方面做得完美，那么提高销售能力就水道渠成了。

"将需要做的事情按照优先级的顺序排列好，然后再集中精力将最重要的事情做好"，这是博恩·崔西认为的节约时间最好的方法之一。除此之外，他还为推销员推荐了一些其他宝贵建议，这些建议都能帮助推销员更合理地利

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

用时间，在单位时间内创造出更优秀的销售业绩。

博恩·崔西建议推销员们一定提早休息，提早开工。他认为，一名推销员让自己有一个充足的睡眠，最好的做法就是早早上床休息。充足的睡眠可以让推销员在第二天神清气爽，尽快地投入到工作之中。他还建议大家可以提早开工，将自己的第一份拜访工作安排得早一些。因为许多白天没有时间与推销员见面的潜在客户可能会选在不寻常的时间接见推销员。通常这些潜在客户都是晚睡早起的“勤劳的人”，如果推销员可以请他们出去吃早饭，或是早晨约定他们在办公室见面，他们通常会同意。

推销员如果想节约时间，还要避免做事情拖拖拉拉。很多人都有惰性，总喜欢拖延时间来偷懒，推销员也是如此。他们时常会做事拖沓，原因是他们害怕自己被拒绝，害怕失败。有的推销员因此还得了“电话恐惧症”。博恩·崔西刚开始做销售员的时候，也非常害怕打电话。但随后他就明白了一个道理——被人拒绝与个人问题无关。而就是这个认识，让他改变了他的职业生涯。其实，客户的拒绝有时候根本不是针对推销员本人，而是面对商业推销时的一种自然反应，只要能了解这一点，推销员就不会被拒绝打击，反而有助于增强自信心。

推销员如果想节约时间，必须将全部的精力都投入到工作之中。全身心地工作也是节约时间的最好方法之一。据调查，普通的推销员每天只将20%的时间用在工作上，而优秀的推销员会将80%的时间用在工作上。工作时间上的差异，明显会导致销售成绩上的差异。博恩·崔西告诫大家，不要浪费每一分钟，也不要在工作中喝咖啡或看报纸。如果推销员非常想喝咖啡，那么就请潜在客户一起喝，或者在拜访客户的路上喝。这样一年下来，会节省出166个小时。166个小时相当于4周的工作时间，也就是一个月的时间。试想，一个月的收入会是多少呢?

推销员必须使用时间规划工具，这也是推销员节省时间的有效方法之一。博恩·崔西建议推销员使用某一类型的时间规划工具，将自己所有的预约和活动都记录下来。让自己的时间规划工具成为销售活动的控制中心，将其作为备忘录，提醒自己什么时候去拜访客户。一旦推销员能够有效地使用好时

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



间规划工具，那么它就会成为推销员的移动办公室，推销员早晚都会通过这个移动的办公室获得一些自己所需要的信息，让自己的销售业绩蒸蒸日上。

总之，节约时间的方法有很多，但这些并不是最重要的。最重要的是，推销员必须有节约时间、合理安排时间的意识。只有推销员真正地有了重视时间的想法，并掌握了管理时间的技巧，他们才能成为时间的驾驭者。

一开始就将订单拿出来

推销是一种说服与暗示，也是一种沟通与要求。因此，推销时，目标应当非常明确，这样对推销员检查在推销面谈结束时是否达到了目的很有利。在拜访顾客前，推销员必须十分清楚这次拜访的目的是什么。如果没有明确的目标，推销员就不可能做切合实际的准备。

博恩·崔西在从事推销活动中，经常一开始就把订单放在客户面前，因为他觉得这样做有助于销售。博恩·崔西发现，在商谈进行最后阶段时，只要他把订单一拿出来，顾客就会有退缩的倾向，并说出“我再考虑一下”、“我还没有最后决定”等这样的推辞。所以，博恩·崔西一开始就把订单拿出来，更多时候，客户会问一些关于合约的问题，博恩·崔西会让顾客了解，让顾客安心，而订单也逐渐变成了产品展示的一部分。这样，到了最后签单时，客户就不会感到突然了。

博恩·崔西试图将这个方法在广大推销员中推广，但总会听到一些反对意见。他们说这种做法像强迫客户购买一样，博恩·崔西只是对他们讲述如果使用这种方法，以及其结果是销售额起码可以增加四分之一的验证。

美国寿险推销大王坎多尔弗曾经说过：“美国有四十多万人寿保险代理人，其保险项目与我的基本相同。然而，我不与他们竞争。你知道这是为什么吗？因为他们出售的是繁杂且陈旧的保险单，而我向人们推销的是思路、概念和解

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

决问题的方式，从我首次与保户接触至签订合同，我始终在推销思路。"

其实，一开始就将订单拿出来并不是强迫推销，而是一种专业的销售手法，是一种新的推销思路。任何事情都不能缺少创新，推销也一样。大多数刚开始从事推销的人往往在展示完商品时才对客户谈论交易的问题，其实这样做不够明智，从和顾客见面起，任何时刻都是签订单的最佳时机，而且时间越早越好。

例如，有人来问暖气机的价钱，你可能回答："这种暖气机比以前的机型至少省 10% 的用电量。露丝太太，你对这应该很感兴趣吧？" 只要你在解说的过程中提出一个重点，其实就接近完成交易了。露丝太太如果觉得省下的 10% 用电量对她很重要，她就会准备好掏钱了。下面有两个例子：

"你现在已经知道，这种中央空调系统可以节省这么多钱，你一定会想换掉窗式空调了吧？" 推销员在这里已经提到了省钱的话题，正试图说服客户购买。

"这栋公寓视野非常好，空间也足够吸引您的小孩和朋友来这边玩，而且维修费非常少。我想你应该对抵押担保的细节有兴趣吧，让我们坐下来看看这些条件吧。" 通过这样简短的介绍后，推销员其实接近完成交易了。

推销员要随时掌握好客户的心理状态，如果还在学习阶段，就比较难抓住这种时机。有时一个简单的动作，如身体往前倾等，都能透露出"我想买"的信息。当你看到、听到、感觉到这样的暗示时，就要立刻停止解说，尝试与客户达成交易，不要等待，这就是推销员要捕捉的最佳时刻。

客户了解，推销员也了解。推销员只要简单地说"你的未来一定会因为这样的决定而获利无穷的"，或是"我知道你作了最正确的决定"。说完这些就足够了，客户会喜欢你的产品并买下它。

许多推销员在与客户交流时找不到谈话的切入点，即便说了很多，却忽视了客户表露出的明显的成交意向，结果白白错过了最好的成交时机。而一开始就将订单拿出来，让客户一目了然，成交的概率就大大提高了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



站在对方的角度提出建议

博恩·崔西始终坚持一个重要的推销原则，那就是站在客户的立场上进行推销。其实，有很多推销员都会对客户这样说："先生，我会尽量站在你的角度来为你做这件事情，为了能给你提供正确的建议，我需要了解你更多的个人资料。"当客户把资料提供给推销员后，他们却说："在这种情况下，我还是建议您应该……"

虽然，推销员嘴上说是站在客户的角度上考虑问题，但后来的言行却说明他根本就没有站在客户的角度去考虑问题。

李先生去某家饭店就餐时，总会碰到那个"爱说大话"的老板，这位老板总是夸自己餐厅的菜好吃，做法精湛，美味超群，是正统佳肴。他还详细地解释那道菜是怎么做的，要怎么吃……

有一次，李先生又听到店老板在夸耀自己的美食，李先生实在忍不住了，就对他说："好吃是客人说的，不是自己说的。"

这家店老板的喋喋不休，打扰了客人的进食，让客人很反感。其实，只要是好东西，顾客吃一下也就知道了。如果一道菜一尝就不好吃，说得再多也不会变成美味佳肴的。

试问，如果你是一位顾客，你会不会和自己做生意？如果这个问题的答案能被你找出来，你就能解答大部分顾客的质疑。如果店老板能谦虚一些，多询问客户对各种菜品的看法，站在客户的角度来考虑问题，客户不仅会欣然提出自己的意见，还会对这家店产生亲近感。这样一来，老板可以不用费口舌，做菜水平还能得到显著提高，客户也会增多。所以，要想拉拢客户，就要多向客户询问，站在客户的角度去考虑问题。否则，不仅让客户产生反

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

感，甚至还会伤害客户的自尊心。

假设你是一个化妆品推销员，在与客户交流时，你可以针对客户提出的问题表现出对对方的关切，你可以关切地问对方："你最近的肠胃是不是有些不好，你脸上的粉刺长了两三年吧？"这些话说到了客户的心坎里，客户对你自然就产生了崇敬之情，并对你开始产生信任，客户可能会说："肠胃确实不太好，粉刺也长了很长时间了。"这时，你可以关切地为对方提出一些建议。对方听后，就会非常感激。当然，前提是你要真懂些化妆品知识。

然而，当你说话时不考虑对方的感受，如"你的鼻子看起来好像一个草莓。"也许你说这句话是因为你和客户已经非常熟悉了，但却会让对方感到不舒服，效果也就不言而喻。

一个真正优秀的推销员，事先通常会搜集客户的详细资料，当掌握客户的一切信息后，再通过详细规划，与客户见面时会这样说："先生，你知道如果我是你，我会怎么做吗？"客户这时就会问："你会怎么做？"推销员就可以从客户的立场进行充分的说明，协助他作最后的决定。

博恩·崔西就是这样一个成功的推销员，他经常在拜访客户时，把客户的资料全部放在他们面前，并简单地说："先生，如果我是你，我一定会这样做的。"只要他的提议合乎逻辑，这种方法就是可取的。还有，当他为客户节省一笔不小的开支后，他会充分地得到客户的信赖，正因如此，他才拥有了更多的客户。

博恩·崔西在早期的推销工作中，曾有一位先生坚持要买两份同样的投资标的，一份在他的名下，另一份给他的太太。博恩·崔西遵从他的要求，但在当天晚上，他输入客户资料时，却发现两份单独的投资计划合计的费用，要比将两份投资计划合并成一份计划的费用高很多。

第二天一早，博恩·崔西立刻跟这位客户取得了联系，并向他说明，这两份投资如果能合成一份，至少可以节省20%的费用。客户听后非常感激博恩·崔西，并接受了这项建议。但客户并不知道博恩·崔西的佣金会因此减少很多。多年以来，这位客户对博恩·崔西的好感依然没变，而博恩·崔西的佣金损失，早就通过这位客户为其介绍的其他客户中得到了更多的补偿。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



主动站在对方的角度去考虑，并为其提出问题，可以获得客户更多的信任，而你也将得到更多的潜在信息。把客户的需要摆在第一位，这是每个推销员都懂的道理，但未必是每个人都能做到的。如果你在说话时能让客户感觉到，你是真心喜欢他们的，并为他们的利益着想，这样，你的推销生涯将会无往不利。

按照客户需求设计体验产品

博恩·崔西语录：客户在体验过产品之后，你就要及时地问，问什么？问客户对产品的感觉，因为这样就能让客户把这种感觉说出来，从而加深他们对产品的感觉力度，那么让他们作出购买的决定也就容易多了。

你想要卖给客户的产品，也许是客户从没有听过的，既没有打过广告，也没有口碑。这时候你怎么才能让客户相信你和你的产品呢？也许你的产品质量确实非同一般，也许你拥有惊人的口才，也许相对于同类产品，你的产品是最好的，只是由于是新开发出来的产品，客户还不够了解。这时只有一种销售方式能帮助你，那就是体验式营销。

当体验的展示者工作消失时，体验的价值会延续。因此，在销售的过程中，销售人员代表着公司给客户提供一种产品、一种服务和一种解决方案，但前提条件是要对方认识你、认可你、接受你。对方怎样才能认识、认可、接受你呢？这就要靠一种感觉、感受，通过你提供并展示服务的过程体验，让对方认可你、接受你，当这种展示消失时，如果这种感觉还存留并延续，就说明已经与客户建立了很好的关系。

体验不仅仅提供服务而已，还要让客户经历、体验、感受这个服务的过程。例如，你去美容院做美容、剪头发时，对方提供服务的同时还会提供“体验”，当客户对这个体验感觉很好，又难以忘记时，客户自然愿意再来，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

即便价格贵一些，客户也不会改变自己的主意。所以，服务是提供体验的平台，而创造商业体验与个性化的生活是获得利润的主要来源。

博恩·崔西认为，客户在对产品进行体验之后，销售人员就要及时地问客户对产品的感觉，因为这样就能从客户口中得知这种感觉，从而加深他们对产品的感知，更容易使他们作出购买的决定。因为毕竟是感觉，会很快消失，如果不及时询问，就有可能错失最佳的销售时机，使交易很难达成。

博恩·崔西认为，客户购买产品的前提是他对产品有好感，如果他对产品感觉不够好，想让他在订单上签字几乎是不可能的。所以，想使客户有好感，前提就是体验这个过程。

博恩·崔西把体验分为4种：购买体验、使用体验、服务体验、应用体验。他认为，想要做好这种体验式销售，销售人员就必须扮好三种角色。

第一，做客户的商业顾问。首先要有足够的知识，有了知识以后才能做客户的商业顾问，或是行业顾问。也许销售人员对本行业未必有别人懂，但只要结合了所在公司的相关知识，就可能比别人懂得更多。销售人员还要懂一些技术知识和一些管理知识，更要懂一些行业知识，有了这些知识才能更好地与客户交流，才能做好顾问式销售，客户也才会感觉到销售人员既可靠，又很有价值，从而愿意与销售人员长久合作。因此，商业顾问的角色也非常重要。

第二，要做客户长期的朋友与伙伴。如果他是你的一个大客户，建立一种长期的朋友与伙伴关系就非常重要。

第三，做与众不同的协调员。在公司中，你需要协调很多资源，让大家共同来实现客户的目标或客户价值，你不仅要协调自己公司的资源，还要协调其他公司的资源，并做到与众不同。

博恩·崔西还认为，要想使客户有一种好的体验，把客户进行分类也重要。针对不同的客户，分别为其创造价值，降低销售的成本。对于不同类型的客户，关注的重点也不一样，提供的体验也不一样。例如，有的客户重视物质价值，所以总在谈物质价值，这时你就要尽可能地满足他对物质价值的追求；有的客户除了重视物质价值以外，还重视附加价值，那你就要考虑如何去

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



增加附加价值；还有客户非常重视战略合作，合作不是为了一个项目，而是希望能长期合作。也许某天，相互之间就融合在一起了，这就是战略合作客户。

此外，博恩·崔西认为，要想使客户在体验后能肯定你的产品，你应注意以下几点：

第一，设计好的体验。好的体验能让你的产品更容易被接受，无论是具体的产品还是服务，你都要精心地设计，这样才能使体验具有稳定性和可预测性。

第二，把更多的体验成分融入服务中。科学技术的发展使产品同质化越来越严重，而服务更容易模仿。所以，在服务中增加体验成分，就能更好地突出个性化和差异化，更好地吸引客户。

第三，注重顾客心理需求的分析，以及产品心理属性的开发。根据马斯洛的需求理论，当人们的物质生活水平达到一定程度后，其心理需求就会成为其消费行为、购买行为的主要影响因素。因此，销售员必须重视顾客心理需求的分析与研究，挖掘出有价值的营销机会。

第四，突出以顾客为中心的销售原则。顾客永远是上帝，体验首先要考虑客户体验消费的环境，其次再考虑满足这种消费环境的产品与服务，这样才能充分体现出顾客至上的思想。

只有做好以上四点，在客户体验过产品后，他们才会肯定地告诉你对产品的感受与体会，进而完成销售行为。

产品售出后还要与客户保持联系

销售的目的，是要把产品卖出去，但产品需要客户的购买，客户越多，就越有利于产品的销售。事实上，有些销售员在从事了几年的销售后，销售总量始终上不去，是什么原因造成的？原因就在于这些销售员没有扩大自己

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的客户量。

博恩·崔西认为，一般的销售员，他们信奉的准则是：把产品卖出去就可以了。他们以为把产品推销出去就万事大吉了，后续的买卖不做也无所谓，这就是典型的一锤子买卖。但这些人在工作上都很努力，他们努力地寻找新客户，却不愿理他们的老客户。所以，在他们的销售名单中，永远都在更换着客户的名字，那些老客户的名字往往被新客户所取代，这其实是一种得不偿失的行为。

所以，博恩·崔西认为，失败的推销员常常是站在用新顾客来取代老顾客的角度上考虑问题的。而成功的推销员则是保持现有顾客，并扩充新顾客，才使顾客越来越多的，销售业绩也随之越来越好。对新顾客的销售只是锦上添花而已，没有老顾客这样稳固的基础，对新顾客的销售也只是对所失去的老顾客的补偿，其总的销售量不会增加。

因此，对于每一位销售人员，既要寻找到更多的新客户，也要确保老客户的维护，因为只有确保了老客户，才能使自己的销售具有稳固的基础。但能否确保老顾客，还是取决于推销员在成交后的行为。推销员不仅要达成交易，还要与顾客建立关系。

博恩·崔西曾经说过：“产品销售后，要不时地询问客户，问客户是否满意自己的产品，问客户还需要什么服务，问客户产品的使用效果，这样客户才会认为你真的在关注他，他也会在下次购买产品时首先想到你。”

在售后中，你不时地去询问客户，其实也就是要求你与客户保持定期的联系，这是你得到客户再次购买你产品的最好方法。一般的销售员只会做一锤子买卖，但优秀的销售员却能把客户变成自己的忠实客户，这就要求销售员必须与顾客保持长久的联系，以确保得到满意的推销结果。

博恩·崔西认为，在每次成交之后，销售员要及时给顾客寄出一封感谢信，感谢他的订货，并确认你答应的发货日期。货物发出后，要询问顾客是否已经收到货物，产品是否能正常使用。在顾客生日时，要寄出一张生日贺卡。此外，还要建立一份顾客和所购买产品的清单，当产品的价格或用途发生变化时，要及时通知顾客。在产品包修期满之前，要通知顾客带着产品作

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



最后一次检查。外出推销时，要去拜访买过产品的顾客等。

如何将客户变成你的忠实客户？他会不会把你推荐给他身边的人？这些完全取决于你的产品，如果客户购买了你的产品，使用效果一般，并不符合客户的心意，想要他再次购买你的产品，几乎是不可能的。

因此，客户购买了你的产品之后，你必须时时去询问，及时了解产品的使用效果，这样你才能得到客户的真实信息，即便产品有一点瑕疵，你却这样关注他，客户也会对你的产品感到满意。

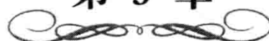
客户在购买你产品时，买的不仅仅是产品，还有你的服务。在客户购买产品之前，你要为客户提供一种满意的服务，正如乔·吉拉德所说“推销活动真正的开始，是在成交之后”。因此，在客户购买产品之后，你还要继续为客户服务，比如，不断地向顾客介绍一些技术方面的最新发展资料；邀请顾客参加一些体育比赛；介绍一些促进销售的新做法，等等。这些虽是一些小事，却有助于推销员和顾客建立起长期关系。一家企业获得了轻合金技术资料，觉得很适合另一家企业，就将其推荐给那家企业，这样就给顾客留下了好感。

一位推销员为客户提供了各种服务。他为某鞋厂生产新产品提供了信息，为该厂派人到其他工厂参观学习生产工艺流程而相互沟通，还将该厂在原材料提价后，企业内部消化的经验写成了报道，并登在某报上。他站在客户的立场上，为客户做了大量的工作，从而赢得了客户的信赖，这家工厂最终成为这位推销员的长期客户。

只有具备这样的工作精神，你才能成为一位深受客户信赖的销售员，并与客户长期和睦相处，在你和客户之间形成一种非常友好的气氛，这种气氛有利于你顺利开展推销工作。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第 5 章



无敌寿险销售大师——弗兰克·贝特格

弗兰克·贝特格，美国最成功、收入最高的推销员之一，他凭借自己辉煌的业绩成了美国式成功者的典范。弗兰克·贝特格幼时父亲就撒手人寰，其母靠为人缝补浆洗赚取微薄的收入来养活五个年幼的孩子。

11 岁时，弗兰克就开始自己卖报赚钱补贴家用。

14 岁时，他不得不辍学，去做一名机械师的助手。

18 岁那年，他成了职业棒球队圣路易斯·凯希耐尔斯队中的一名打三垒的棒球手。后来因为手臂受了重伤，不得不放弃心爱的球棒，返回家乡。

在接下来的两年时间里，贝特格替一个家具商收取客户的分期付款。为了生计，他每天都要骑着自行车在费拉得费亚的街道上四处穿梭，以赚取来之不易的周薪。度过了两年沮丧消沉的收款生活后，贝特格决定改行做推销员。

在 29 岁那年，他开始加入保险行业，服务于美国信实人寿保险公司。然而，在很长一段时间里，他都是一个失意者，他在推销保险方面，受到了巨大的打击，甚至觉得自己天生就不是当推销员的料。在那段时间，他依照报纸上刊登的招聘广告，应征船坞役等许许多多的工作。然而，他意识到自己无论从事什么工作，内心都被一种消极的情绪笼罩着，要想做好工作，必须先克服一直压抑着他的恐惧心理。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

为了克服这种心理，他参加了戴尔·卡耐基的演讲训练课程。卡耐基先生关于热情的力量的演讲深深触动了他。当晚，在睡觉前，贝特格沉思了一个小时，他回忆起在约翰顿和纽哈曼打棒球的日子，然后忽然发现，以前曾阻碍自己棒球生涯发展的缺点，现在正威胁他的推销员生涯。

经过思考后，他决定继续留在保险业，并发誓要把以前他用于打棒球的热情用在推销保险上。这一决定成了他生命的转折点。从那开始，他凭借自己在工作中的努力进取与顽强拼搏，最终获得了惊人的成功，一跃成为美国寿险销售领域的顶级人物，被誉为“国际大师级的推销员领袖”。

在整整25年的推销生涯中，弗兰克·贝特格创造了销售4万份人寿险的佳绩，几乎每天都有5份寿险签单入账。这种业绩对于一般的销售员来说，无异于天方夜谭，但是弗兰克·贝特格却真真实实地达到了这个数字。贝特格的推销术是世界营销理论和实践发展新的里程碑，尤其是他那从失败到成功的推销经验受到了广大推销员、各类营销人员和企业经营者的崇拜与欢迎。他在全美举办的讲座与巡回演讲，声势甚至超过了美国总统竞选。

懒惰是成功路上最大的绊脚石

贝特格在进入销售行业之前，曾是一名职业棒球运动员。1907年，他正效力于三州联盟的宾夕法尼亚的约翰斯顿棒球队，他那时非常年轻，踌躇满志，但最后却被解雇了。贝特格面对人生中的这次转折，一筹莫展地质问经理，为什么会有这样的结果？得到的答复是，他太懒了！

贝特格的球队经理对贝特格说：“你在球场上的表现就像是那些玩了20年球的老油条，如果你不是那么懒惰，又怎会这样？”

贝特格很坦白地对经理说，他在场上很紧张，场上表现出来的那些漠不关心与虚张声势，只是为了掩饰自己的紧张而已，他不想让观众和队友们看

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

出他的恐惧。他认为，表现得若无其事能给自己增强些信心，驱除紧张感。但他这个想法却事与愿违。所以，拥有一个正确的态度并努力地工作，这才是最重要的。一天晚上，贝特格和他同事的朋友聊天，那位朋友最近过得很糟糕，他说他不够勤快，所做的工作只达到了应达到的最低要求而已。但他并没将此归结为自己的害怕，他认为这一切都是公司的错，公司配不上获得他的忠诚，让他全力以赴地工作……

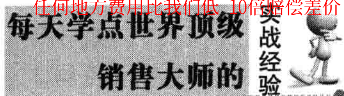
当经济萧条或衰退时，总有人因此而失业。公司会解雇哪些人呢？答案很简单，公司一定会解雇那些没全力为公司做事的人。在世界各地大大小小的公司里，能这样想的人很多，当经济衰退时，他们会因为不能胜任自己的工作而受到教训，接受痛苦。当然，并不是所有被裁的员工都是自作自受。因为有时候，被裁员与个人表现没有任何关系，仅仅因为公司正面临着严峻的挑战。所以，令人伤心的是，很多好员工也会在经济衰退期间失业。但毫无疑问的是，第一批被裁掉的员工肯定是那些懒人，他们工作态度不够端正，表现的也总是在平均水平之下。我们任何人都不应该有这种喜欢被人奉承，又想不劳而获的心态。

在别人眼中贝特格到底是怎样的一个人呢？他教练的评价可谓一针见血，教练告诉贝特格："你这样是肯定不行的，这样只会让你越来越糟糕。离开这里以后，不论你想做什么，看在上帝的情分上，请你彻底醒悟，将你的活力和热情注入到自己的工作当中去！"其实，大家都应该听从教练的这条建议，因为勤奋是销售成功的保证。

联系助理比联系接待员有用

贝特格认为："很多销售员都对秘书的重要性不是很了解。在许多情况下，秘书是隐形的掌权者……在预约这个环节上，在很多情况下秘书就是你

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



成败的决定者。”

首先，要清楚守门人有两类，一类是前台接待员，他们主要负责接听所有打入的电话，还有一类就是经理助理或个人助理，他们主要负责处理所有想要抵达那个办公室的电话。按照规定，前台也不会随便告诉你电话号码，让你直接联系到这些高层管理人员。所以，你可以去寻找这个管理人员的助理，并想办法联系上助理。

所以，假如你想和公司负责人布朗女士交谈，当接通公司总机后，不要说想找布朗女士或者要求转接到她的留言机上，应该先找出布朗女士的助理是谁，然后说：“请帮我转接到布朗女士办公室里的助理怀特先生，谢谢。”帕里内罗访问了 12000 个前台接待员和守门人，通常情况下，他们会接入所有打进来的电话，除特殊情况以外，他们不会拒绝接入电话。“面对别人提出的隐性要求，没有选择时的反应要比有选择时的速度快。”所以，最好在结束时加上一句“谢谢”，这不仅仅是一种礼节，同时还隐含着他们会帮忙。

这 12000 个访谈记录还表明接待员很讨厌销售员对他们的欺骗。你根本不认识公司的某个人，却说认识，说你是在回电话，通过这种方式达到目的并不好，也不会得意很久，所以还是不要这样做。

当然，如果你事先没做过相关调查，只是耗费了几个星期的时间去见些不相关的人，那就几乎没有一点意义了。

贝特格提醒我们：“作为一个聪明的、能控制主动权的人，根本不用提到他打电话的目的，就能成功地通过秘书这一关。会说话的销售员可能会多次侥幸通过，但我认为想要智胜秘书和电话总机接线员，最好的方法就是不要有这种想法！”要像尊重你想见的管理人员一样，去尊敬那些守门人。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

了解并对你的竞争对手大加赞美

在实际的销售过程中，有些推销员极力地批评竞争对手的产品如何不好，对竞争对手的产品总是吹毛求疵，而对自己的产品却褒奖有加，甚至吹得天花乱坠，虽然他们极力夸奖自己的产品如何好，但销售情况未必很理想。很多客户都会感觉很不舒服，觉得推销员的心胸太狭窄了。

同时，你也要考虑到客户和你的竞争对手之间的关系问题。也许这个客户正好是你竞争对手的亲戚或朋友，甚至是多年的老客户。他也许很欣赏你的竞争对手，和你谈只是想考察你的产品情况而已，而你却在他面前疯狂地批评你的竞争对手，这会让他觉得你这个人没有容人之量，这样一来，成交的可能性就会大大降低。所以，千万不要当着客户的面，对你的竞争对手进行批评。

相反的是，如果你在客户面前称赞对手，对竞争对手的优势作出客观的评价，这会让客户觉得你不是在“自卖自夸”，他会认为你是一个客观公正的人，是一个值得信赖的人。弗兰克·贝特格对此深有体会。

有一次，贝特格去拜访钟尼斯先生，他是一个肥料制造公司的前财务经理。贝特格见到钟尼斯先生后说：“钟尼斯先生，请问您投保的是哪家保险公司？”

“纽约人寿保险公司、天佑保险公司，还有大都会保险公司。”

“您的眼光可真不错！”

钟尼斯似乎有些得意地问：“真的吗？”

“在保险界，它们确实是一流的保险公司。”贝特格接下来又谈了这几家

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



大保险公司具备的一些优点，这些优点足以证明它们确实是保险界一流的保险公司。

就这样，贝特格对自己对手的进行了客观的评价和称赞，给钟尼斯先生留下了非常深刻的印象。

当贝特格介绍他所在的公司时，将他的公司与钟尼斯早已熟悉的那些公司进行对比，钟尼斯很快就接受了他的介绍与讲解。

最后，钟尼斯先生不仅自己向贝特格投保，数月之后，他又介绍了自己公司的其他四名高级管理人员向贝特格购买保险。

当肥料制造公司的总裁向钟尼斯先生询问保险公司时，钟尼斯先生介绍说："菲德利特公司，它不仅是费城三家最好的保险公司之一，更是世界上最优惠的保险公司。"

在工作、生意、生活上，每个人都需要他人的信任，而赢得信任的秘诀就是，在每一次遭到拒绝时，都是一个新的销售契机，因为快捷方式就是称赞。富兰克林曾经说过："我绝不贬损任何人，我要尽量说出那个人的美德。"所以，推销员要想赢得信任，就必须夸赞你的竞争对手。

当然，夸赞竞争对手并不是我们真正的目的，而是我们在实现销售过程中的一个可以获得客户信任的方法，我们的终极目的还是要把自己的产品推销出去。

作为一名优秀的推销员，通常是不会让客户说出竞争对手优势的。推销员经常会遇到这种事情：客户听完自己的产品介绍之后，虽然有意购买，但他又说要比较一下，于是举出你的竞争对手的产品在质量、价格、包装等方面比你的产品更有优势的地方。如果这时你逐一对竞争对手的优势进行反驳，就会使客户产生抵触心理，认为你这样说就是为了把自己的产品卖出去。所以，你说得再多，客户也不愿听。

但推销员如果能站在客户的角度，对竞争对手的产品进行分析比较，并指出客户所说的这件产品并不适合他，再用实例来说明你的产品在某一方面其实并未像客户所说的那样不如竞争对手，而是更适合他使用。这时，客户

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

就会顺着你的思路往下走，直至成交。但我们如果想了解竞争对手，需要做哪些工作呢？最基本的工作包括三方面内容：

（1）获得他们的价目表。

（2）获得他们的所有资料，包括宣传方案、广告手册。

（3）了解他们哪些地方比你弱。

掌握了这些资料后，你就要从中找到与竞等对手的差异之处，找到自己的独特定位，从而超过他们。

一个推销员对一名客户是这样推销自己的奔驰汽车的：

推销员："先生，你目前开的是什么车？"

客户："宝马。"

推销员："宝马是德国汽车，是市场上非常棒的一款车，既豪华又高档，品质也高，我们也非常欣赏。但这些优点奔驰统统都有，而且，奔驰还有一些优点是宝马目前还不具备的。"客户一直保持沉默。

推销员："先生，如果你今天不买奔驰的话，我建议你还是买宝马，因为它确实是除了奔驰以外，市场上第二好的汽车了。"

客户微笑着注视他说："不知道奔驰比宝马多了哪些优点？"

推销员接下来介绍了奔驰的优点与优势。

最后，客户决定买奔驰。

这名推销员不仅没有批评自己的对手，还一直称赞对手，只是在称赞完对手后，才展现出奔驰汽车的一些强过宝马的优点。他正是以准确而独特的优势突出了奔驰的优点，从而强过竞争对手，最终赢得了客户的购买。

想要寻找到产品优于竞争对手的地方是相对的，要根据客户的自身需求进行决定，产品的哪方面是优势，要看客户喜欢什么。

比如，有的客户喜欢素雅花纹的陶杯，你就要强调它在素雅上与竞争对手的比较；如果客户喜欢色彩鲜艳的陶杯，但你的却是素雅的，这时就可以把他的注意力转移到陶杯的造型等其他客户比较重视的方面上，并加以强调，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这样也能战胜对手。

与其逃避拒绝，不如抱着被拒绝的心理争取

推销员可以说是与“拒绝”打交道的人，战胜拒绝的人，才称得上是推销中的高手。在战场上，有两种人是必败无疑的：一种是幼稚的乐观主义者，他们通常都是满怀豪情，奔赴战场，总是盲目自大，全然不知敌人的强大，结果不是深陷敌人的圈套，便是惨遭敌人的毒手；另一种是胆小怕死的懦夫，一听到枪炮声便捂起耳朵藏起来，一看见敌人就闭上眼睛，东躲西藏的，畏缩不前，甚至后退，一旦被敌人发现也是死路一条。这是战场上的原则和规律，但同样适用于激烈的商场和商战。

一个朋友告诉贝特格，纽约有一个制造商正寻找合适的保险公司，想为自己买一份金额是 25 万美元的财产保险。听到这个消息，贝特格立即请这位朋友帮他安排一次会面。很快，会面的时间安排好了，是第二天上午的 10 点 45 分。贝特格为第二天的会面精心地准备着。

第二天早晨他踏上了前往纽约的火车。

为了给自己多一些压力，他一下火车就给纽约最大的一家体检中心打了一个电话，预约了体检的时间。

贝特格很顺利地走进总裁的办公室。

“你好，贝特格先生，请坐。”他说，“贝特格先生，真不好意思，我想你这一次又白跑了。”

“您为什么这么说呢？”听到这儿，贝特格感到有些意外，但并不感到沮丧。

“我已经把我想投保财产保险的计划送交了另外一家保险公司，它们都是纽约比较大而且十分有名气的公司，其中有三个保险公司是我朋友开的，并

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

且有一个公司的老总还是我最好的朋友，我们周末经常聚在一起打高尔夫球，他们的公司无论规模还是形象都是一流的。"博恩先生指着他面前办公桌上的一摞文件说。

"没错，这几家公司的确很优秀，像这样的公司在世界上都是不多见的。"贝特格说。

"情况大致就是这样了，贝特格先生。我今年是46岁，假如你仍坚持向我提供人寿保险的方案，你可以按我的年龄，做一个25万美元的方案并把它寄给我，我想我会和那些已有的方案作一个比较，然后再加以考虑的。如果你的方案能让我满意，而且价格适合我的话，那么这份保险就是你了。不过我想，你如果这样做很可能是在浪费我的时间，同时也是在浪费你的时间。希望你慎重地考虑一下再答复我。"博恩先生说。

有些推销员面对此种情况会就此放弃的，但是贝特格却没有。他说："博恩先生，如果您肯相信我的话，那么我就对您说真话。"

"我是做保险这一行的，如果您是我的亲兄弟，我会让您赶快把那些所谓的方案扔进废纸篓里去。"贝特格冷静而坚守地说道。

"只有真正的保险统计员才能明白无误地了解那些投保的方案，而一个合格的保险统计员大概要学习7年，假如您现在选择的保险公司是价格低廉的，那么，5年之后，价格最高的公司就可能是它，这是顺应历史发展的规律，也是经济发展的一种必然趋势。如果您能给我一次机会，我将帮助您在这些最好的公司里作出您最满意的选择，我可以问您一些问题吗？"

"您将了解到您想知道的所有信息。"

"在您的事业蒸蒸日上的时候，您可以信任那些公司，可是假如有一天您离开了这个世界，您的公司就不一定像您这样信任他们，难道不是这样吗？"

"对，可能性还是有的。"

"那么我是不是可以这样想，当您申请的这个保险生效时，您的生命财产安全也就转移到了保险公司的那一方？可以想象一下，如果有一天，您半夜突然醒来，想到您的保险昨天就到期了，那么，您第二天早晨要做的第一件事，是不是立即打电话给您的保险经纪人，要求继续缴纳保险费？"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



“当然了！”

“可是，您只是打算购买财产保险而没有购买人寿保险，难道您不觉得人的生命是第一位的，应该把它的风险降到最低吗？”

博恩先生说：“这个我还没有认真考虑过，但是我想我会很快认真考虑的。”

“如果您没有购买这样的人寿保险，我觉得您的经济损失简直是无可估量的，同时也会影响您的很多生意。今天早上我已经和纽约著名的卡克雷勒医生约好了，他所作的体检结果是所有保险公司都认可的，而且也只有他的检验结果才适用于25万美元的保险单。”

“难道其他保险代理不能做这些吗？”

“当然，但我想今天早晨他们是不可以了。博恩先生，您应该很清楚地认识到这次体检的一个重要性，虽然其他保险代理也可以做，但那样会耽搁您很多宝贵的时间。您想一下，当医院知道检查的结果要冒25万美元的风险时，他们就会作第二次具有权威性的全面的检查，然而这意味着时间在一天天地拖延着，您干吗非要这样拖延一周的时间呢，哪怕是一天呢？”

“我想我还是再认真地考虑一下吧！”博恩先生开始犹豫了。

贝特格继续说：“博恩先生，假如您明天觉得自己的身体哪里不舒服，比如喉咙痛或者感冒的话，那么，您就得至少休息一个星期，等到完全康复再去检查，保险公司就会因为您的这个小小的病史而附加一个条件，即观察三四个月，以便证明您的病症是急性还是慢性，这样一来，您还得这么一直等下去，直到完成最后的全部检查。博恩先生，您说我的话有道理吗？

“博恩先生，现在是中午的11点10分，如果我们现在出发去检查身体，您和卡克雷勒先生的约会还不至于被耽误。我觉得您今天的状态非常不错，如果体检也没什么问题的话，您所购买的保险将在48小时之后生效。我相信您现在的感觉一定很好。”

就这样，贝特格做成了这笔生意，于是他又发掘了一个大客户。

其实被拒绝是很正常的事，一次、两次、三次，但是被拒绝30次以上还有耐心拜访的推销员恐怕没有几个了，对顾客的拒绝要做好心理准备，把被

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

拒绝的客户都当作没有拜访过的客户，这样你的订单自然源源不断。

愚蠢和怯懦都将导致失败。怎样才能在推销中获胜呢？孙子曰："知己知彼，百战不殆。"所谓知己，对推销员来说便是知道商品的优劣特点及自己的体力、智力、口才等，并在推销中加以适当的发挥。所谓知彼，就是需要了解顾客的需要和困难是什么，掌握了这些推销规律和一些技巧才不怕被顾客拒绝。

有些推销新手缺少被顾客拒绝的经验教训，于是就盲目地认为"我的产品物美价廉，推销一定会一帆风顺"、"这家不会让我吃闭门羹"，这些人净往顺利的方面想，根本就没有接受拒绝的心理准备，这样一旦交锋，便会被顾客的"拒绝"打个措手不及、仓皇而逃。

作为一名推销员必须具备顽强的奋斗精神，不能因顾客的拒绝而从此一蹶不振、垂头丧气，而应该做好被随时拒绝的心理准备，心理上要能坦然接受拒绝，并视每一次拒绝为一个新的开始，从而实现成功。

贝特格说，推销员与其逃避拒绝，不如抱着被拒绝的心理去争取一下。推销前好好地研究一番应对策略，如顾客可能怎样拒绝、为什么要拒绝、如何对付拒绝等问题。那么你就能反败为胜，大获成功。

想方设法赢取客户的信任

有的时候，客户为什么会厌烦这些推销员呢？最关键的一个因素就是推销员让客户没有一定的信任感。如果推销员努力让客户对自己产生信任，那么你还怕客户不买你的产品吗？

贝特格说："赢得客户的信任，你才能源源不断地得到客户，只有保证客户对你的信任你才能稳住你的老客户。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



凯莉是一位长得非常漂亮的女孩，从事推销工作没多久。她知道电话推销是最快捷、最经济的推销方式之一，她也知道打电话的技巧和方法。她每一天几乎用60%的时间去打电话、约访客户。她努力去做了，可遗憾的是她的业绩还是不够理想。

她自认为自己的声音甜美、态度诚恳、谈吐优雅，可总是约访不到客户。一天，她心生一计，她想到打电话最大的弊端是看不到对方，同时也不知道对方长什么样，缺乏信赖感。为什么不想方设法让对方看到自己呢?

于是，她就从影集里找出一张最具美感和信赖感的照片，然后把照片扫描到电脑里，再以电子邮件的形式发给客户，当然会加一些详细的文字介绍。同时，她又把照片通过手机发到不方便接收电子邮件的客户手机里。

一般情况下，她给客户打电话之前，首先告诉对方刚才收到的邮件或短信上的照片就是她。当客户打开邮件或短信看到她美丽的照片时，那感觉立即不一样了，对她多了几分亲近，而且还多了几分信赖。从此，她的业绩扶摇直上。

赢得客户的信任，你才能成功地完成销售工作。如果你不能获得客户的信任和信赖，客户怎么能和你成交呢?客户买你的产品，同时买的也是对你的信任。

贝特格就认识这样一位客户，她是一位乐观的小老太太。她对任何陌生人都持有一定的戒心，所以同意与贝特格见面，纯粹是因为她的律师作了引荐。

因为她一个人住，对任何她不认识的人她都不放心。贝特格在路上的时候给她家里打了一个电话，然后在抵达时又给她打了一个电话。她告诉贝特格律师没有到，不过她可以先和他谈谈。这是因为之前贝特格和她说了几次话，让她的那份戒心放松了下来。当这位律师真正到来时，他的出现已经变得无关紧要了。

贝特格第二次见到这位准客户时，就发现她因为什么事情而心神不宁。原来，她申请了一部“急救电话”，这样当她生病时，就可以及时地得到帮

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

助。社会保障部门已经批准了她的申请，但一直没有来给她安装。于是贝特格马上给社会保障部门打电话，当天下午就装好了这部“急救电话”，贝特格一直在她家里守候到整个事情全部做完才离开。

从那时起，这位客户就对贝特格言听计从，给予了他完全的信任，因为贝特格看到了困扰她的真正事情。现在，她相信贝特格有能力满足她的所有欲求和需要。这个“额外”的帮忙使得贝特格的投资建议几乎变得是多余的。这些投资建议是贝特格当初出现在她面前的主要原因，虽然那时她对此并没有多大兴趣。贝特格说：“信任有许多源头。有时候，它赖以建立的物质基础和你的商业建议没有任何关系，而是因为你——作为一名推销员——做了一些额外的小事情。恰恰就是这点小事，可以为你带来意想不到的收获。”

得到别人如此的信任也是一份不小的荣耀。想必很多人都有这么一个体会：信任会因最奇怪的事情建立，也会被最无关紧要的事情所摧毁。忠诚会带来明日的生意和高度的工作满足感。

要有屡败屡战的心态

美国推销员协会曾经做过一次深入的调查研究，结果发现：80% 销售成功的个案，是推销员连续 5 次以上的拜访达成的。这就证明了推销员不断地挑战失败是推销成功的一个先决条件。48% 的推销员通常都是在第 1 次拜访之后，便放弃了继续推销的意志；25% 的推销员，拜访了 2 次之后，也打退堂鼓了；12% 的推销员，在拜访了 3 次之后，也退缩了；5% 的推销员，在拜访过 4 次之后放弃了；唯有 1% 的推销员锲而不舍，一而再、再而三地继续登门拜访，结果他们的业绩占了全部销售的 80%。

推销员所要面对的拒绝是经常性的，这需要每一位从业人员拥有一个积极的心态和正确面对失败的观念，一个人的心理会对他的行为产生一种微妙

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的作用，当你有负面的心态时，你所表现出来的行为多半也是负面与消极的。如果你真的想将推销工作当作你的事业，首先必须拥有正面的心态。因此，不要再用“我办不到”这句话作为借口，而是要开始付诸一定的行动，告诉自己“我办得到”。

从事推销工作，无论时间长短、经验多少，失败都是不可避免的。但是，同样是经历风雨，有的人可以获得最后的成功，有的人却一事无成。问题不在于失败，而在于对失败的态度。有些推销员失败一次，就觉得是自己无能，把失败记录看成是自己能力低下的证明。这种态度才是真正的失败。

如果害怕失败而不敢有所动作，那就是一开始就放弃了任何成功的可能。当你面对失败的时候，记住：勇敢的战士是屡败屡战，只有注定一事无成的人，才会屡战屡败。

客户满意了，就会反过来为你服务

贝特格在观看威利·霍佩赢得世界台球锦标赛时，发现销售就像打台球一样。“销售就像打台球一样，每次撞球时，你都要为下一次的击球做好准备。其实，这就是销售的生命力。”所以，你必须为以后的销售做好准备。

销售就像打台球，决定输赢的不是你能否击沉球，而是你能否在击沉一个球的同时，还能为击沉下一个球做好准备。销售时如果只考虑当前这个订单，不知道为下一笔定单做铺垫，就是目光短浅，十分愚蠢的表现。如果在自己的职权范围内，你能使客人感到满意，客人不仅会再次找你购买物品，还能在你向他们寻求帮助时，为你提出自己的意见。

贝特格曾经说：“新客户是开始新生意的最佳来源。”他有办法让客户把自己介绍给他的同事和朋友，他自己制作了一些小卡片，就像我们现在用的名片一样大小，卡片的中间写着“弗兰克·贝特格简介”，客户可以把他认识

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的人的名字写在卡片，以便贝特格能为他的这些熟人提供服务，在卡片下面，客户会把自己的名字签上。这样，贝特格就可以通过这些卡片去约见那些新客户了。

公司做广告与市场宣传的最好方式就是通过人们相互之间口耳相传。虽然我们现在有了新科技和各种新方式，可以帮助我们与客户、潜在客户建立联系，但最原始的，口耳相传的推荐方式仍然是人们寻找供应商的最常用方式。

韦尔斯利山集团和 RainToday 网站的研究报告《客户决定购买的心理过程：从客户视角研究市场销售专业服务》研究的是提供专业服务的采购方是如何寻找供应商的，尽管现在有很多昂贵的广告宣传方式，推荐始终是人们最常用的途径。

贝特格曾经说过："如果我们的服务让客户满意了，客户也会为我们服务的。"关于推荐，存在这样一个问题，就是认为只要客户满意了，我们根本就不需要再特意提醒，他们就会把我们推荐给其他人。实际上，这是一种误解。如果你激怒了客户，他们就会暴跳如雷，四处宣传；但当他们很满意时，或者你让他们极其满意时，他们也许不会和任何人提起。这种情况下，你就必须请他们为你作引荐。

勇于战胜自己的恐惧

作为一名推销员不论遇到什么情况，都应该有一定的勇气去战胜自己的缺点和胆怯。只有战胜了自己，才会取得最终的胜利！

在弗兰克·贝特格从事推销的第一年里，他的收入相当微薄，平时还得兼职担任史瓦莫尔大学棒球队的教练。

有一天，他突然收到宾州切斯特镇基督教男子青年会寄来的一封邀请函，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



邀请他以“生活、人格、运动员精神”为题目进行一场演讲，当他读到这封信时诧异万分，当时他觉得自己恐怕无法接受这一邀请，事实上，弗兰克在那个时候连面对一个人说话都无法表达得十分清楚，更别说有勇气去面对100位听众了。但是他突然意识到，如果自己想要在任何方面有所成就的话，首先必须得克服和陌生人说话时的胆怯与恐惧。

于是，第二天，他拜访了费城的基督教男子青年会，见到该中心的指导员后，把自己的这种惧怕面对陌生人说话的弱点告诉了他，并请教他是否有什么课程可以帮助自己改正这一缺点，那位指导员微笑着说：“我们有最适合你的课程，请你跟我来。”于是弗兰克跟着他走过长廊，来到一间教室里，这间教室里面坐满了人，此时刚好有一位学员演讲完毕，立刻就有另一个人站起来，对刚才的演讲提出种种批评、指导。弗兰克坐在教室的后面，指导员低声告诉他：“现在上的是大众演讲课程。”在此之前，弗兰克从未听说过“大众演讲课程”是什么。接着，轮到另一位学员演讲，他看起来非常害怕，于是他的样子反倒令弗兰克想到了自己：“他就像我一样，紧张、害怕而且还胆小，我可能比他还要糟糕！”但是，这位学员却非常卖力地演讲，不时有手舞足蹈的精彩画面，这一演讲吸引了听众的所有注意力，对此弗兰克感到莫大的震撼，同时也对自己产生了无比的自信心：“既然他能，我为什么不能？”不久，指导演讲的人回到席位，指导员介绍他们互相认识，弗兰克这才知道那个指导演讲的就是戴尔·卡耐基。弗兰克对当时的演讲有极大的兴趣，便问卡耐基：“我是否能加入呢？”

“我们的课程已上了大半，你最好再等一段时间，再过一个月，下一期的课程就会开始了。”卡耐基回答。

“不！我希望现在就可以加入。”

“好吧。”卡耐基先生微笑着说，“下一个轮到你上台说说看。”

弗兰克顿时又紧张得不知所措，事实上他很害怕上台，简直就要被吓倒。但是为了“改造自己”，他只得硬着头皮选了一个讲演题目，与大家闲扯一番。虽然自己还是处于一种紧张的状态，但是他终于完成了演讲。站在讲台上，弗兰克拼命地想把自己想到的事全说出来——这辈子从未有过如此“忘

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

我”地演讲。弗兰克感觉听众的脸仿佛在他眼前逐渐地消失淡去，最后，大家竟对他报以热烈的掌声。

这次演讲对于弗兰克而言是一项空前的成就，这次的演讲使他克服了懦弱这一性格，在此之前，弗兰克甚至连站在众人面前说一句“各位好”都是一件很困难的事。正是这次演讲改变了弗兰克的一生。那时，弗兰克毫不犹豫地报名参加了卡耐基的“说话教室”，每周固定的训练弗兰克从不缺席。自此之后，弗兰克与人谈话时再也不同于以往了，感觉更加轻松，更能应对自如，弗兰克仿佛是“浴火凤凰”，飞出了那重重困难的关卡。

如果你能留心一下就不难发现，我们周围的那些优秀的推销员与成功者身上无不散发着一股自信和勇气，而且他们还非常了解对方的心理，善于表达自己，说服别人。克服恐惧的心理、培养自信和勇气的捷径，是在众人面前表达意见。只要有勇气在众人面前说话，就有勇气与陌生人私下谈话，不论对方是达官显贵还是普通老百姓。只有具备跟别人谈话的勇气，那么你所掌握的各种推销技巧才有用武之地，否则，一切都是纸上谈兵，没有任何实际意义。那么，怎样才能够拥有这样的能力呢？

第一，要想成为一名优秀的推销员，首先就要锻炼自己的说话能力，克服自己的心理障碍。第二，推销员可以去参加一些优秀的训练课程或购买一些书籍来提高自己的推销能力。第三，推销员一定要培养自己的自信心。第四，要大胆地去说，努力地去做，用实际行动去克服自己与别人交流的那种胆怯和恐惧。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第 6 章



创造性销售大师——戴夫·多索尔森

戴夫·多索尔森，美国著名销售专家、培训大师，主要从事广播电台、电视台等广告推销工作，业绩卓著，经验丰富，他提出的“创造性销售”概念风行一时。著有《创造性销售》等多部有关销售方面的畅销书，后任美国销售发展联合公司总裁，这是一家从事管理咨询和人员培训的公司。

当客户每天面对着销售员相同的销售方法时，肯定会在某种程度上产生审美疲劳，而要是天天面对同一位销售员，这种审美疲劳无疑更加严重了。但是戴夫·多索尔森却独具一格，他用创意为自己的销售提供保障，所以，在一次销售中，他尽管被拒绝了52次，但是这52次中的每一次他都会把一个新的销售创意提供给客户，终于在第53次的时候拿到了这份订单。

正因为戴夫·多索尔森在推销中有创意而得到客户的欣赏与认可，所以被誉为“创造性推销”的创始人。他认为，建立自信是推销员的重要修炼，推销员要敢于直面客户的拒绝，拒绝是对自己能力的锻炼；同时要善于捕捉客户，而且在跟客户接近和销售过程中都要有创意。他向大家介绍了具有创造性的八大推销术。

确实，只要你学会了用创意去吸引客户的眼球，那么可以说，在金牌推销员的字典中，从来没有“不可能”这样消极的字眼。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对特殊客户使用特殊手段

一名推销员在推销中肯定会遇到形形色色的客户，不同的生活环境、不同的教育背景、不同的工作等各方面的差异造就了他们不同的性格。推销中没有万能的金钥匙，不同的客户需要用不同的销售方法，对待特别的客户就得用特殊的推销方法。作为顶级创意销售大师，戴夫·多索尔森就经常教给他的学员们一些新奇的推销方法，其中之一便是录像带推销法。

他告诉学员们，当碰到不肯和推销员见面的潜在客户时，就有一个打开局面的最佳办法，那就是把推销的这个过程转移到录像带上，然后把录像带放在一个普通的信封里寄给他。这个方法他是跟凯尔学的。凯尔是戴夫·多索尔森的好朋友，有一次，他要到另外一个城市去推销广告，可是公司不付给他旅行的费用。无奈之下，凯尔只好把自己的推销计划拍成了一卷录像带，然后寄给了自己的客户。

这个做法给了戴夫·多索尔森很多灵感，他在自己的推销工作中用了很多次，而且每次都收到了很好的效果。

有一次，戴夫·多索尔森去一个公司推销广告时吃了闭门羹，后来他接连去了几次，各种各样的方法都使用了一遍，但都被这个公司的秘书挡在了门外，并被告知了一大堆理由。戴夫·多索尔森知道用常规的方法是无法见到负责人的，于是他想到了这个录像带法。

戴夫·多索尔森把自己的推销报告拍成了一卷录像带，然后打听到公司董事会成员和各部门负责人的地址，给他们每人都寄去了一份。不久，他就接到了该公司的电话。该公司的董事长要求亲自与戴夫·多索尔森见面，并且商谈一下签订合同的相关事宜。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这种方法在他的学员中也颇受欢迎，有很多学员都把这种方法作为攻克一些特别客户的不二法宝。

其中一个学员在对付一个顽固的老农场主的时候采用的就是这种方法。可是这个老农场主在收到他的录像带之后却没有丝毫反应，而且这个顽固的农场主还拒不承认收到他寄来的录像带。没办法，他只好放弃了。可是一年之后，这位推销员接到了一个电话，对方声称是那位老农场主的儿子。因为父亲退休了，所以他就成了农场的新主人。他在一次整理杂物的时候发现了这盘录像带，觉得非常好，于是他就想同这位推销员见见面，谈一谈合作事宜。

当正常的推销手段和策略都不能奏效的时候，不妨试一些非常的方法，独辟蹊径，往往会收到意想不到的效果。当今社会，信息技术高度发达，像戴夫·多索尔森那样将推销计划做成录像带可能在有些人看来有点不合时宜，甚至有些“老土”，但是我们可以把推销计划、报告刻成光盘或者做成视频发给客户。这同样是一种创新的手段。

总之，推销员要想变得灵活的话，就要常常刺激自己的大脑，调动自己的创意，活学活用他人的推销技巧，只有这样才能获得更多的机会，取得更大的成功。

那么，到底怎样做才能使自己成功呢？以下几点可以借鉴：第一，作为一名优秀的推销员要擅长运用不同的销售方法去对待不同的客户。第二，要成为一名优秀的推销员就要有创新精神，对待特殊的客户就要用特殊的推销手段。第三，对于别人的推销技巧和方法不能照搬，要领悟其中的原理，再结合自身的情况适度地创新。

永远不要对自己说“不可能”

在销售这个行业中，有很多推销员总是这样认为：要想把某件产品卖给

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



某位客户是一件不可能的事情，要想把这么昂贵的服务卖给这些客户简直是天方夜谭……结果，这也不可能，那也不可能，最后，他们心中就有了越来越多的障碍和压力，导致他们没有行动或行动起来的速度非常迟缓，结果他们真的就没有可能把这些产品卖给那些客户了。

拿破仑说："在我的字典里没有不可能。"其实，无论是做销售行业还是其他行业，只要坚信自己一定能够成功，自己就真的会成功，所以，在没有行动之前，不要妄自给自己增加一些心理负担，不断地暗示自己不可能成功。

戴夫·多索尔森深信"任何事情都有可能成功"，而且他还把这句话演绎到了一种极致。

戴夫·多索尔森在开办了自己的公司之后，依然不断地忙于培训销售员。每次培训的时候，他都会对所有学员说："如果你有 99% 想要成功的欲望，却有 1% 想要放弃的念头，那么你可能就没有获得成功的机会，你所要坚信的就是一切都有可能。"

所以，凡是成功人士都要坚信自己：只要有无限的热情，凡事一切皆有可能。如果在推销工作中遭到客户的拒绝或者推销失败都是很常见的事情，就要看失败的概率有多大了，要想尽量少地被客户拒绝，那么推销员们就要想办法不断地创新，从而赢得对方的青睐，尽力抓住、利用好每一次机会，且要相信自己一定能做到，对自己的事业投入所有的专注与热情，那么，成功还有什么理由不投入你的怀中呢？

戴夫·多索尔森经常会对他的学员讲乔治·赫伯特把斧子卖给总统的故事：

布鲁金斯学会是世界上最权威、最具有影响力的推销员培训组织。它有一个传统：在每期学员毕业的时候，都会设计一道最能体现推销员能力的实习题，让学员去完成。完成任务的学员将获得一只刻有"最伟大的推销员"的金靴子。

在克林顿总统执政期间，学会就给学员们出了这样一道题：请把一条三角裤推销给总统。在这长达 8 年的时间里，无数学员为此绞尽了脑汁，但都无功而返。克林顿卸任后，学会就把这个题目改成：请把一把斧头推销给小

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

布什总统。对于绝大多数的推销员来说，这又是一个不可能实现的推销任务。但是，一个叫乔治·赫伯特的学员却认为把一把斧头推销给小布什总统是完全有可能的。

他知道小布什总统有一个很大的农场，里面到处是绿树成荫的。于是，乔治·赫伯特胸有成竹地给小布什总统写了第一封信："总统阁下，有一次，我有幸参观您的农场，发现里面长了很多矢菊树，并且有些已经死掉腐烂了。我想，您一定需要一把斧头吧，照您这样的体格，应该需要一把不太锋利的老斧头更加合适。现在我这儿正好有这样一把斧头，它是我祖父留给我的，很适合砍伐这种枯树。如果您有兴趣的话，请按这封信所留的信箱，给予回复……"

不久，乔治·赫伯特就收到了布什总统汇的15美元，当然，他也获得了"最伟大的推销员"的金靴子这个伟大的奖励。

乔治·赫伯特成功后，布鲁金斯学会在表彰他时说，金靴子奖已经空置了26年，在这26年间，布鲁金斯学会培养了数以万计的优秀推销员，而且造就了数以百计的百万富翁。这只金靴子之所以没有授予他们，是因为我们一直想寻找这么一个人，这个人不因有人说某一目标不能实现而放弃，也不因某件事难以办到而失去信心。

乔治·赫伯特其实也没有使用什么特殊的推销方法，他之所以能够取得成功，只在于他心中认为没有什么是不可能的，正是因为有了这种信念，他才有一定的勇气拿起笔来向总统推销产品。而其他人都被"没有可能"这个想法打败了。

同样，戴夫·多索尔森之所以取得那样的成功，也在于他懂得"一切皆有可能"。他敢于尝试、尝试、再尝试，也正因为有这种想法，他才赢得了"创造性销售大师"的荣誉称号。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

每次都要有创意

在销售行业中有两种人，一种是领先他人的销售员；一种是被他人领先的销售员。领先他人的销售员永远都会让别人跟着他走，被别人领先的销售员永远都跟着别人走。别的销售员做什么你就做什么，即便你做得很好，甚至到了登峰造极的地步，你也只是一个好的模仿者，而模仿者永远也成不了金牌销售员。

现在是创新的年代，什么都要创新，进步需要创新，发展需要创新，科技需要创新，就连销售也需要不断创新。

每次在培训班里，戴夫·多索尔森都会问学员这样一个问题：你认为销售是什么？有的说销售就是我的事业，有的说销售就是把产品卖给客户，有的说销售就是我谋生的手段……这些回答并不能让戴夫·多索尔森满意，因为在戴夫·多索尔森看来，销售体现的更是一种思想，一种超凡的思想力，具有创新精神的人，才能在推销行业中走得更远，创造出更多的业绩。

当我们的业绩平平，始终无法赶上其他推销员时，当我们总在为不能说服客户购买自己的产品而烦恼不已时，我们是否反思过我们与他们之间的差距到底在哪里？也许推销员会说出很多理由，如客户难缠、机遇不好等，但根本的原因是缺乏创新精神。

在当今市场竞争激烈的条件下，推销员的队伍越来越庞大，竞争也越来越激烈。据日本的一项调查表明，日本平均每5人中就有一名推销员。美国等西方国家的比例更高，推销员约占人口总数的4%。按照这一比例计算，我国13亿人口中，就有5000多万名推销员。试想一下，这么多的推销员尽管分布在各行各业，但你的行业里肯定不止你一个推销员，如果这样，你就肯

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

定会有很多竞争对手。当传统推销模式已经过时，推销员就要另辟蹊径，培养自己的创新精神，提高自己的创新能力，从而不断创新。

作为一名销售员，怎样才能取得骄人的成绩，如何才能赢得更多的客户？想别人不敢想的事，做别人不敢做的事。推销员在销售思维上的创新已经到了刻不容缓的地步。

推销员要勤于思考，每天都要想办法改进，找到与竞争对手不一样的地方，思考有什么是别人不曾想到的做法？在各个方面，每天都要大胆地创新一下，这样就能逐渐掌握创新技巧，在销售行业更加游刃有余。

在戴夫·多索尔森的推销生涯中，有许多次被别人拒绝的经历，但他并没有因此灰心丧气，而是在拒绝中不断地学习，不断地改进自己的销售方法。最终，他积累了大量的创新技巧，赢得了越来越多的客户。

有一次，他已经被人拒绝了52次，到了第53次拜访时，他终于做成了这笔生意。更重要的是，在52次的拜访中，他每次都能给客户带去新的创意，也由此奠定了交易成功的基础。

戴夫·多索尔森在做电视广告推销时，有一次他了解到，有一位客户经常让推销员碰钉子，很多人对其都不抱希望了。戴夫·多索尔森决定去会会这位“难缠”的客户。

拜访这位客户之前，戴夫·多索尔森对这位客户的情况作了详尽的调查：这位客户是生产家具的，在广告上的投入不多，一般采用的是平面媒体。所以，一年下来，他只投入了几万美元的广告费，而对于电视广告的投入，每年不足1000美元。

戴夫·多索尔森经过多方联系，冲破重重关卡，终于得到了一次与客户见面的机会。见面后，尽管戴夫·多索尔森说得口干舌燥，可那位客户却始终一言不发。等戴夫·多索尔森说完之后，他终于开口说：“年轻人，我对你的计划毫无兴趣，所以我不会买你的产品，你也不用在这儿白费力气了。”

戴夫·多索尔森仍然不死心地问：“如果我再制订出更好的计划，您是否愿意再见我？”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



“小伙子，如果你能想出一个比这个更好的办法，我会愿意再次聆听的。”

戴夫·多索尔森从客户的办公室里出来，就暗自发誓一定要制订更好的计划，拿下这笔订单。于是，戴夫·多索尔森每个星期都会去那位客户公司，即使放假时也会去。渐渐地，戴夫·多索尔森不仅认识了店里的每一个人，对店里的一切也都了如指掌了，还增长了许多家具方面的知识。尽管戴夫·多索尔森每周都和这位客户见面，并向他提供一个个新计划，但这位客户每次都只和他谈15分钟，时间一到就起身走人，并从来没有对他的计划表示过满意。戴夫·多索尔森因此面临很大压力，但他没有就此罢休，依旧不断地绞尽脑汁，希望能想出更好的创意来。

为了获得灵感，戴夫·多索尔森查遍了电视台里的所有广告词，并经常向制片人请教，请他们帮助拍摄、制作片花，他像着了魔似的把大部分心思都放在这件事上。

功夫不负苦心人，面对他制作出的录像带，那位老板终于吐出了几个字：“好吧，我同意了。”

从第一次拜访到老板的认可，戴夫·多索尔森用了整整52周，也就是一年的时间，而且是每周都去拜访，并提出新的建议。

这次推销的成功，不仅为电视台赢得了一个大客户，也为戴夫·多索尔森赚得了一大笔佣金。不仅如此，戴夫·多索尔森还从中悟出了一个道理：创造性销售对于一个推销员来说是十分重要的。

戴夫·多索尔森的这次经历说明了创造性对于销售人员是不可或缺的，你只有给客户提供个性化的服务，才能激发客户的兴趣，从而得到客户的认可。

所以，要想成为一名优秀的推销员，就要有创新思维，时刻想着“我如何与别人不同，并且比他更好”，而不是“我和别人一样好”。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

具有创意的开场白才能吸引客户

销售人员与客户见面时，开场白是前两分钟要说的话，也可以说是客户对销售人员第一印象的再次定格。虽然我们经常说不能用第一印象去评判一个人，但客户却经常用第一印象来评价我们，这就决定了客户是否愿意给我们机会继续谈下去。

当代世界最具权威的推销专家戈德曼博士强调，在面对面的推销过程中，说好第一句话是十分重要的。客户听第一句话要比听接下来的话认真得多，听完第一句话后，许多客户就会自觉或不自觉地决定是尽快打发推销员，还是继续交谈。

因此，推销员要尽快运用自己独具新意的开场白，瞬间抓住客户的注意力，这样才能保证推销访问的顺利进行。

但是，有很多推销员都困惑于怎样与客户展开交谈，包括戴夫·多索尔森培训的学员，其中有很多都向他抱怨：我就是第一句话不知道怎么说，我始终不知道怎样和客户开始交谈，我不知道怎样的开场白才能吸引客户的注意力……

我们知道，去开发陌生客户时，如果想让陌生的潜在客户被你的话所吸引，进而停下脚步听你介绍产品，这就需要与众不同的开场白，才能实现这种目的。“创造性销售大师”戴夫·多索尔森在开场白方面也有自己独特的方法，他向学员提供了几种非常奏效而又独特的开场白：

第一种：

“先生（女士），您好！今天我专程来拜访您，想了解一下上帝对广告的看法。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

“什么上帝？”

“因为您是上帝，客户都是我们的上帝，所以我今天是专程来拜访上帝的。”

这时候客户也许会被你的这一开场白逗笑，那么你与客户之间的关系就变得融洽很多，而你也就有更多的机会向他介绍你的产品了。

第二种：

“我不是来推销广告的，我是来为你们创造现金的！”

“创造现金，什么意思？我不明白，请你解释一下……”这样推销员就可以与客户交谈了。而推销员有机会和客户开始交谈是达成交易的前提。

第三种：

“先生（女士），您好，打扰一下，请问您是我们电视台的客户吗？”

“你是什么电视台的？”

如果客户此时说“不是”，那你就可以回答“不要紧，先生（女士），我看您的气质这么好，还以为您是我们电视台的客户呢。这是我的名片，希望我能成为您在我们电视台的广告代理人。”

如果客户说“是”，那你就说“恭喜您，先生（女士），非常感谢您对我们电视台的支持。请问您在我们电视台做了什么广告？广告费是多少？”用这种方式开场，会比较容易与客户开始交谈。

在客户的心里，似乎有一扇紧闭的大门，在门上还有一把重重的大锁。推销员用语言激起了对方的兴趣，对方的心门就能被很轻松地打开；反之，心门就会锁得更紧。

好的开始占成功概率的一半，除了戴夫·多索尔森的三种创意开场白外，我们还可以使用一些具有创意的开场白来吸引客户。

1. 以著名的公司或人为例

人们的购买行为常常会受到其他人的影响，推销员若能对客户的这种心理好好地利用，就一定能收到很好的效果。

“王厂长，××公司的李总采纳了我们的建议后，公司的营业状况有了很

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

大的起色。"以著名的公司或人为例，可以壮大自己的声势。特别是，当你举的例子正好是客户所景仰或性质相同的企业或人，效果会更好。

2. 利用赠品

每个人都希望得到意外的馈赠，利用人的这种心理进行推销，很少有人会拒绝，用赠品做敲门砖，既新鲜又实用。

3. 真诚的赞美

赞美准客户必须找出其他人可能忽略的特点，使准客户知道你的话是真诚的。例如，"孙经理，我听华美服装厂的周总说，和您做生意最痛快不过了。他说您是一位热心爽快的人。""章总，恭喜您，我刚在报纸上看到了您的消息，祝贺您当选为十大杰出企业家。"

总之，要时刻牢记，开场白在整个销售过程中起着非常重要的作用，进而有意识地去探寻和独创一套行之有效，甚至无往而不胜的开场白，你将拥抱成功。

在客户的拒绝中发现机会

对于推销员而言，遭到拒绝是一件很平常的事情。对于这样很常见的事，推销员该怎样去面对呢？许多推销员都会这样鼓励自己：把拒绝当成一笔财富，既然无法避免，就要想办法找到它积极的作用。

确实，身为一名推销员，就应当有这样的意识：遭到客户拒绝不是失败，而是成功的一部分。因为，这种拒绝可能也赶跑了你的竞争对手，你如果坚持去拜访，也许就能获得成交的机会。

何况，每一次的拒绝都是一次成长锻炼的好机会。只有那些在失败后能

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



认真检讨、总结经验教训的人才能真正从失败迈向成功。当我们被客户拒绝时，不要把它当作一种挫折，而是要找到被拒绝的原因。回顾一下自己从约访到被拒绝的整个过程，以便查找在哪一个环节出了问题……

如果你不知道，可以向客户询问。当你去问客户时，不但能了解到你被拒绝的真正原因，也许还能收获奇迹。

有一次，戴夫·多索尔森打电话给一位客户，想约他出来见面，当他提出见面的请求后，客户说："对不起，我没时间！"

"我理解！我也总是时间不够用！不过，只需要3分钟，您就会相信，这是个对您绝对重要的议题……"

"我现在确实没空！"

"先生，美国富豪洛克菲勒曾经说过，每个月花上一天时间在钱上好好盘算盘算，要比整整30天都工作还重要！而我们只需要花上25分钟去盘算！麻烦您定个日子，选个您方便的时间！我星期一和星期二都会在贵公司附近的，可以在星期一上午或星期二下午来拜访一下您！"

"我确实没兴趣。"

"这个我完全理解，对一个还谈不上相信或手上还没有什么资料的事情，您当然不可能立刻产生兴趣，有疑惑或问题是自然的。就让我为您解说一下吧，星期几合适呢？星期一或星期二去看您，行吗？"

"好吧！不过我想你可能要白跑一趟，因为我没有钱。"

就这样，客户虽然不断地拒绝戴夫·多索尔森，但戴夫·多索尔森也从中发现，客户从"没时间"到"没兴趣"再到"没钱"的拒绝，是因为自己没有找到让客户真正感兴趣的话题而已。终于，他在对方最后一次拒绝中发现了创意，每一个人都会对那些能给自己增加财富的人感兴趣，也从来不会拒绝一位能给自己带来利润的销售员。

于是，戴夫·多索尔森接着说："我了解。什么都拥有的人毕竟是少数，正因如此，我们现在可以选用最少的资金获取最大的利润，这不正是对未来的最好保障吗？在这方面，我愿意为您提供信息，竭力帮助您，我星期一还

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是星期二来造访比较好？”

“那就星期二下午吧。”就这样，戴夫·多索尔森获得了与客户面谈的机会。

还有一次，戴夫·多索尔森向一个汽车经销商推销一个电台的广告。他在电话中还没把话说完，对方就很不耐烦地说：“我从来不听电台的广播，特别是你们的电台，我想别人也不爱听的，你别再浪费我的时间了。”

戴夫·多索尔森并没有因此泄气，在此之前他对电台的收听率已经作了详细统计，知道收听的人非常多。于是，他就拿出数据说：“您错了，先生，我们电台的收听率非常高。也许您不喜欢听，但您的客户可能喜欢听，如果您能在我们电台做个广告，也许收听到广播的人就都成了您的客户。”

“谁知道你们是如何弄出这些数据的，不要再骗我了！”

“先生，请您相信我，一定会有很多听众成为您的潜在客户的。”

“我不喜欢听，我的潜在客户也不会喜欢听的。”

面对经销商如此决绝，戴夫·多索尔森没有和他计较，他灵机一动，问这位经销商：“先生，您是怎么得知我们的广播节目没有人听的？”

“那还用问吗？你们的热线电话总是那几个声音相同的人打进来的，这些人一定是你们电台用钱雇来的。因为你们没有听众，所以不得不花钱雇人打电话。”这句话让戴夫·多索尔森发现了机会。

戴夫·多索尔森心想，既然他知道得这么详细，又怎会不听我们的广播呢？于是，戴夫·多索尔森问道：“这个情况我还不知道呢，您还了解其他事情吗？”

那位经销商说：“你们有一个广告实在令我难以忍受，就是那个Qui-kEdy的快餐广告，那个广告简直太讨厌了，不论早晚，只要我一打开收音机就能听到。”

他继续说：“你们有个叫汤姆·白瑞的主持人，我非常讨厌他；还有一个叫玛丽姐姐的主持人，她的声音简直让我无法忍受，像一只公鸡一样……”

“看来你是经常收听我们的节目了？”

“是的……”那位经销商这时才意识到自己已经“上当”了。于是，戴夫·多索尔森很快就做成了这笔生意。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在现实生活中，除了真正没有购买需求的，否则很少有客户会拒绝你，大多数人只是在推脱而已。因为购买者一般都不愿意直接表示自己的拒绝，以免伤害你的感情，或者害怕向你说出真相。所以，他们说个谎远比告诉你真相更为方便。因此，推销员在短时间内很难判断他们的真实想法。

有时候，潜在客户的态度会非常强硬，推销员就要避免与他们发生冲突，不但要忍耐，还要在客户的拒绝中发现创意、学会推销，像戴夫·多索尔森那样，从交流中发现客户的顾虑，不断转变自己的思路，找到突破客户的创新方法，说服客户。

8 种具有创造性的推销术

推销员一般在销售自己产品的时候，会运用很多种方法，有些方法可以，有些方法却行不通。所以，推销员在向客户推销的时候也可以用一些有独特创造性的方法。

“创造性销售大师”戴夫·多索尔森曾经总结出八大具有创造性的推销术，下面就让我们一起来学习而且体会其中的销售艺术。

1. 新颖的演示推销

有些推销员为了推销自己的商品，使出浑身解数来说明自己产品的优势，其实，有句话说得好：“一次示范胜过千言万语。”推销员为了推销自己的产品，并不一定非得如此卖力地展示自己的口才，因为说得不好、不得法，客户不但不会购买你的产品，有时甚至会适得其反，让人心生一股厌恶之情。其实，推销员完全可以考虑采用别的方式，比如演示推销就是一种非常有效的说服客户的方法。

某一销售声控魔方玩具的推销员来到一个客户的面前，寒暄了几句之后，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

并没有急于介绍自己的产品，而是取出一个小巧玲珑、色彩艳丽的正四方体"木箱"放到客户的面前，随着推销员的一声击掌，小木箱不但摇晃了起来，同时还发出"让我出去"的叫声，仿佛那只小小的木箱里真的锁住了一个急于外逃的魔鬼。

这场生动形象、直观的展示，胜过了销售员一切绘声绘色的描述，使客户亲身感受到了产品的魅力，结果，很快客户就购买了三大箱玩具。

当然，如果你手头上没有准备专门的道具，你也可以利用身边的物品来进行有力的演示和推销。

几年来，通用电气公司一直在说服一间小学校更换教室黑板的照明设备。双方开了无数次的会，说了无尽的话，但每一次都没有任何结果。后来，一位推销员想出了一个主意，这个问题得以圆满地解决了。

在一次会议上，这位推销员手拿一根细钢棍站在教室的黑板前，两手各持钢棍一头，对各位校长和学区官员们说："先生们，你们看我把这根钢棍用力弯，不过一松手它又直了。但是我如果用力弯它超过了断裂的临界点，那么它就会断。在学校上学的孩子们的眼睛每天都像快弯了的钢棍，如果超过了临界点，视力就会遭到永久性的损坏，以后就不可能再恢复了。"

结果，学校立即拨款，全部换上了新的照明设备。

采用新颖的演示推销吧，它会让你的推销更加生动形象，达到锦上添花的效果。

2. 承认自己的产品价格高

如果客户抱怨推销员的产品价格太高，通常推销员会先否定客户的看法，然后再向客户解释产品的价格如何不高，接下来客户可能会反驳你的观点，结果一场销售行为，就演变成了不可开交的争论。其实，我们不妨认同对方的说法，然后看看结果如何。我们可以想象一下，当你对客户说："是的，先生，价格是太高了。"首先他会感觉自己突然失去了着力点，这会让他感觉很

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

意外，因为客户只是想借这句话把心扉关闭，结果，你的这句意外的话让对方没有办法关闭心扉了。

客户的心扉会再度打开，但这并不表示他对价格的看法有所改变。事实上，当你这样回答时，目的只有一个，那就是让他再敞开心扉。

你的这句话让对方产生了一种好奇心，而好奇心又是世上最强的驱动力之一。所以，如果客户向你抱怨价格过高，你不妨先同意他，千万别只装成很同意的样子，要表现出真心同意。这样，他关闭的心扉会被你的"同意"再度打开，他会听你一步步地说明价格过高的理由。最后在你的努力下，他会逐渐同意你的高价格的。

3. 和"错误"对象打交道

曾有一份有关推销的报纸上刊登这样一则消息：工业界的推销人员把 2/3 的时间花在错误的对象身上。"这个消息真是令人大吃一惊。

在推销行业中，推销员都知道这个道理：在推销产品的时候，一定要找准推销对象，找到有决策权的人去把产品推销给他们，如果找的是没有决策权的人，即使他满意你的产品，他也没有权力决定是否能够购买产品。

所以推销员们常常这样说："努力找有权可以决定的人，不要把时间花在助理、秘书、领班及接待人员身上，就是要找到可以签下订单的人，然后向他推销。"这是对的，没有什么可怀疑的，不然，你是无法完成交易的。

但是，有经验的推销员也会把时间花在错误的对象身上。比如，在超级市场中负责摆物品的人就是"错误"的对象，他没权签采购单，甚至他或许也不能向经理推荐某项产品，他是最不显眼的员工，可推销员为什么要和他打交道呢？

因为虽然他们没有采购或推荐的权力，但是在整个超级市场里，他们能够决定上架的产品的摆放位置以及更新频率，而这些都会影响到后期产品的销量。

这些工作人员的工资并不高，并且他们的积极性也不高，那么，为什么他能够关注你的产品呢？这就在于我们平时和这些"错误"对象的交往情况。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

如果我们能够偶尔送给他一瓶果酱，在他的亲属生日时送一盒巧克力，逢年过节再寄一张贺卡写上感谢的话语等，对方就一定会对我们上架的产品照顾有加，因为你做的小小的事情表明你非常尊重他们，他们会对你产生良好的印象。

当然，做事情不能本末倒置，在和“正确”对象谈过之后，再和那些“错误”的对象打交道，否则，连货都没有签，找“错误”对象就没有意义了。

4. 适度贬低客户

在使用这种方法的时候，会让客户感到惊慌失措，所以要谨慎使用。在使用这种成交方式时，必须审慎行事，让交谈逐步转变气氛，如果推销员把步骤弄错，生意就会失败。

5. 善用客户的逆反心理

一般来说，想要成功推销产品，推销员要迎合客户正常心理，进而宣传产品的优点和与众不同之处，扬长避短，为自己的产品树立一个正面的形象，引起客户关注。但在今天，企业外部环境变化多端，市场竞争激烈，客户的心理也变得更加复杂，用固定不变的方式方法，未必能够奏效。

因为一些推销员不善于揣摩消费者心理，导致现在消费者对自吹自擂的广告和推销宣传很是反感。所以，在推销领域里，如果推销员能适当利用客户的逆反心理，反而能取得出奇制胜的效果。

利用客户的逆反心理，可以采取多种策略，其中最常见的是变虚为实，以守为攻。

北美一家烟草公司派一名推销员去西欧某海湾旅游区打开“皇冠牌”香烟的销路，但因为该地区香烟市场已经被其他牌子的香烟占领了，所以，这名推销员发现自己很难开拓市场。

正在他非常苦恼的时候，一天，在乘公共汽车时，他因为思考该如何打开市场销路，忘记了熄灭手中的香烟，被服务员禁止后，他才看到了“禁止

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



吸烟”四个大字，这时，一个绝妙的主意涌上心头。

不久，他别出心裁地制作了多幅大型广告牌，写出“此地禁止吸烟”几个大字，并在上方清楚地写下了“连皇冠牌香烟也不例外”的字样。这些广告牌大大引起了游客的兴趣，喜欢吸烟的人心想：连皇冠牌也要禁止，倒要试试皇冠牌香烟有什么与众不同。于是皇冠牌香烟销售量激增。

这个推销员之所以能够推销成功，就是利用了人们惯有的逆反心理，即“越是不让知道的东西，越想知道；越是难以得到的东西，越希望得到它”。他以实代虚，以守为攻，欲擒故纵，从而激发起客户的购买欲望。

6. 根据不同的客户换不同的着装

通常我们一想到推销员，大脑里就会浮现“雪白的衬衣，笔挺的裤子，再配上系得整整齐齐的领带”这样一个形象。

这样的装束在现在来说有些呆板。在现代社会里，推销员应该根据商品、客户等因素随时变换自己的着装，而不是拘泥于单一的形式。着装的目的要让客户感到舒服，并能唤起对方的好感与共鸣，这样才是得体的着装。现代人最讲究的是非常巧妙地根据时间、地点、场合的不同来着装。

7. 激将推销法

这种方法主要是利用客户的好胜心、自尊心而敦促他们购买所推销的产品。

推销员注意在激将对方的时候，要显得平静、自然，以免让对方看出你是有意“激”他。专业的推销员从不对客户说“你买得起吗？”“你有诚意买吗？”专业的推销员会把问及对整个产品的购买决心变为只问及某一个购买细节，并争取客户在细节上作出让步。这样，可以给客户以一种心理安慰，引导他们下决定购买。你要让他们明白你的货品绝对不是空壳子，对他们来说重要的是商品的功能。

8. 1分钟电梯推销术

你肯定有过这样的亲身体验：每天都会有数千人搭乘电梯，而通常电梯

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

里没有一个人说话，一片死气沉沉。其实，你不妨趁着搭乘电梯的机会给陌生人发张名片，认识几个客户。

被称为“销售之神”的杰佛瑞·基特玛有1分钟行销术：

（1）进入电梯，注意看电梯中的人，看他们谁是一起进去的或者有谁在电梯里；然后试着从一群乘客中挑出自己认为的最佳准客户人选。

（2）如果你没有获得完整的资料，就留意他们在哪儿转弯，再以陌生电话作后续追踪。

（3）刚开始几次你会觉得很别扭，多练习几次，直到你能够在电梯门关闭之前，让对方笑，并对你的开场白有所回应。

你也可以试试这样说：“在到达一楼前，我要卖你一样东西，那东西就是……我保证，我们再等一会儿就会到30层然后到20层楼了，信不信？”如果他们笑了，你就获得了他们的好感。

如此一来，你就能够磨炼沟通技巧，也多了些胆量，并认识了新朋友，又能多多少少做到一些业务。为什么不试试这种富有新意的1分钟电梯推销术呢？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第7章

销售天王——金克拉

金克拉，国际知名的演说家、作家，全美公认的销售天王，最会激励人心的大师。

他1926年出生于美国，早年曾在一家公司做销售工作。从一个名不见经传的小推销员，一直做到几家公司的销售冠军，后来他以自己的经历向人们传授销售经验，最后成为风靡全球、改变无数人一生命运的演讲大师。

能够与各年龄层次的人交流的热心、情致和才能，使金克拉成为国际知名的演说家之一。金克拉把自己演讲中的精华应用到了生活中："如果我们能够帮助别人梦想成真，我自己也就会心想事成。"

他共有20部著作，主题涉及个人成长、领导艺术、营销、信仰、家庭和成功学等方面。其中《与你在巅峰相会》一书成为无数公司、学校和销售组织的教科书，销售量突破155万册，再版58次，创美国出版之最。这本书融合了金克拉30年的销售及人际关系经验，还有与世界各地高级主管相处的心得，帮助大家做"脑部体检"，彻底改善生活方式等精华内容。书中的数百则真人实事、机智短语、方法说明及幽默趣事，都是金克拉人生智慧的结晶。如果能善加运用，必能使人们如愿以偿，与金克拉在人生的巅峰相会。

后来，金克拉又推出畅销书《登峰造极》、《金克拉赢家销售心法》、《天长地久》等，在全美掀起热湖。其中《金克拉赢家销售书》被誉为美国近20

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

年来最好的销售励志书。

金克拉致力于推广诚实、忠心、可靠及学习专业技巧的原则，获得各方的好评。由于他对演讲界做出的杰出贡献，曾荣获“全美演讲家协会影响力大师奖”、“国际主持人金槌奖”以及令人艳羡的“卡弗特奖”。

找准潜在客户真正的需求

作为一名推销员，在作需求分析之后，应当清楚了解人、工作、目标和阻碍自己达到目标的因素，这时他们需要探索销售过程的下一个步骤——需求意识。推销员必须确定潜在客户的真正需求是什么，并让那个需求清晰地呈现在潜在客户的面前。如果推销员做不到这一点，他的销售是很难获得成功的。

在阐述需求意识这一销售环节时，金克拉将布莱恩·弗拉纳根的“自我平衡状态”概念引入。这一概念描述了一个有机体可以保持很好的平衡，直到外力作用的影响变得不可抗为止。由于外力的作用，引起了当前状态的混乱，从而让有机体失去了平衡。一般情况下，失去平衡后，人们都会采取补救的措施来重新保持平衡。金克拉之所以引入“自我平衡”的概念，是因为这一概念能帮助潜在客户了解到，他们自己其实是有需求的。而通过显示潜在客户在哪里失去了平衡，推销员就可以在哪里帮助客户矫正“自我平衡状态”。

虽然客户的失衡会给推销员提供销售的机会，但金克拉并不主张推销员去主动扰乱客户的平衡。金克拉认为，推销员能发现潜在客户的一个不平衡的状态，并以一种令人信服的态度将其指出。通常情况下，潜在客户会因为这种不平衡状态的存在而感到不开心，这正是推销员挺身而出，为潜在客户解决问题的时候。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一般来说，如果潜在客户出现了不平衡，可能会发生以下三种情况：第一，潜在客户已经发现了自己的不平衡，但是推销员在当时没有开单，过了一段时间潜在客户自己再次获得了平衡，而且忘记了当初的不适。第二，推销员卖出了产品，现在正为如何花费佣金而发愁。第三，潜在客户发现自己失去了平衡，但推销员还没有去销售，这时其他竞争对手先来了，完成了销售，客户重新获得了平衡。当然，如果推销员可以帮助潜在客户找到他的不平衡，并予以解决，对推销员而言就是最好的结果。

如果潜在客户找到了自己的不平衡之处，但推销员帮助其重获平衡，这样的结果也是好的。相反，如果推销员没有发现客户的不平衡之处，或是客户自己发现了自己的不平衡之处，而推销员却没能找到，也没有帮助客户恢复其平衡，这样的结果对于推销员而言就是不乐观的了。

推销员如何才能帮助潜在客户发现自己的不平衡状态呢？这就要求推销员向客户问一些有目的性的问题，但这些问题要涉及行业、产品、价格、应用和竞争力等方面，这就需要推销员拥有大量的知识储备。所以，作为一名推销员，必须具有丰富的产品知识。

而推销员如果想让自己对销售事业保持长久的热情，就必须对自己所推销的产品有极大的热情。推销员可以从产品的发展历史来获取其相关信息与知识。例如，产品是如何制造出来的？它都具备了哪些功能？为什么要具备这些功能？推销员必须不断地丰富自己所推销产品的知识，包括产品的改良知识等。

推销员还必须拥有丰富的行业知识。推销员只有对自己所处的行业在总体发展状况上有更多的了解，才能从中获得许多重要问题的答案。推销员可以通过对所处行业未来几年的发展趋势等问题的思考、所处行业的发展史等来丰富自己的行业知识水平。

此外，阅读本行业的若干本权威出版物，也能帮助推销员拥有更多的行业知识。其实，推销员销售拜访的有效性就取决于他们对行业知识的了解。一般来说，优秀的推销员都是行业中知识丰富的人。

推销员还必须有丰富的价格知识。很多推销员误认为价格是销售的决定

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

性因素，因此很重视价格。金克拉认为，重视价格是正确的，但推销员对价格的片面认识会造成对销售的阻碍。一些推销员对价格知识领域的问题都不是很了解，所以根本就不知道，只有让潜在客户了解了自己所提供的产品或服务的价格的合理原因，才是客户关注的焦点，而不是单纯的价格的高低。

推销员还应该具备丰富的应用知识。推销员可以通过对产品的使用与应用，以便帮助潜在客户了解对产品的需求。实际使用是产品用处的关键所在，而产品用处又是“口头”营销的关键所在。如果推销员能充分掌握产品的用法，就一定能促进自己的销售。因为，只有自己了解产品、货物或服务如何应用，才能帮助其他人明白这个过程和价值。推销员对产品应用知识了解得越透彻，帮助的人就越多，获得的订单也就越多。

推销员必须具备丰富的竞争知识。很多推销员制订了详细的销售计划后，还是免不了失败，这是什么原因呢？其实，推销员时刻都要面对着一个“外界”的竞争者，在很多时候，由于他们的存在，推销员手中的订单就会跑到他们手中。如果想尽量避免这种情况的出现，推销员就必须了解更多的关于自己对手的信息。在知己知彼的情况下，推销员成功销售的机会才会更大。

总之，在当今这个信息化的社会中，推销员要尽可能地利用更多资源帮助自己走在竞争对手的前面。当推销员拥有了充分的知识储备后，就可以直接进入解决问题的实战之中了。

找到客户的心理失衡之处

生命体是一个自稳态。它会保持一个完美的平衡，除非受到外力的巨大作用。外力造成的干扰可使生命体失去平衡。在失去平衡之前，人们很少会积极地采取行动。一旦失去平衡，人们就会采取适当的步骤去纠正它。

而这个规律，也可以被我们推销员应用到推销的过程中。因为客户如果

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

发现自己有些地方不是很满意，心中就会失去平衡，感觉不舒服或者不快乐。这个时候，客户就需要解决问题了。如果此时推销员把能够解决客户问题的产品告诉他，交易就很容易达成了。下边这个叫汤尼的推销员在电话中对客户说的话，就是通过这一些事实来制造客户的失衡心理。

"您好！我是汤尼。当我走过您车子的时候，注意到您车子的轮胎已经磨损到危险的程度了。我代表一家轮胎公司的制造商。我们这里有上好品质的轮胎正在进行拍卖。如果您打电话给我，我会按照您所需要的形式、型号为您报价。我的电话是1373224，星期一到星期六早上九点到下午五点半您可以随时打电话给我。谢谢！"

或许有的推销员认为，这种方法没有介绍自己产品的功能，不知道你售卖的产品有哪些优势，甚至连产品是什么牌子客户都还没有搞清楚。在这种情况下，客户怎么会对你的产品感兴趣呢？况且你也没有表现出自己独特的专业才能，那么你有什么办法能够让对方更加信服你所推荐的产品呢？

其实，成功的销售不是如何去说服客户，而是在你对待客户的需求时要作出最精确的定位，根据客户定位的需求，然后再选择和解释你所要推荐给客户的产品。在每个人的心里，其实最关心的还是自己，人们不会在乎你的产品有多么吸引人的眼球，如果没有这方面的需求或者是不能给他们带来什么好处，你的产品就算再好也无济于事；因为他们不会在乎你懂多少或者你有多么专业，他们在乎的是你对他们的关心有多少、你能够给他们带去什么利益。

所以，作为一名推销人员要时刻谨记，必须把客户的利益放在第一位，帮助他们发现身上的不平衡之处。要知道他们有什么需要的，你才会有解决问题的最佳方案，这样就自然而然地进入到了需要解决的阶段。然后再把你所推销的产品的每一样功能都转变成客户的利益，这样就很容易成交了。

那么，怎样才能找到客户的失衡之处呢？

要想找到客户的失衡之处，就需要挖掘客户的需求点。这就需要买卖的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

双方有长期良好的沟通，然后对客户购买产品的欲望、用途、功能、款式等进行逐渐的发掘，找到客户没有发现的需求。当然，在挖掘客户需求的时候要注意从不同的角度和侧面来分析，注意以下几个原则。

1. 全面性原则

我们要全面地了解客户几乎所有的需求，要全面地掌握客户在生活中对于各种产品的需求强度和满足的一些状况。之所以要全面地了解，就是要让客户在生活中的各种需要完整地展现在自己的面前，并且根据客户的全面需要分析其生活习惯、在消费中的一些偏好、购买能力等相关的一系列因素。并且这种全面了解的态度，能够刻画出推销员关心客户、爱护客户的经典形象，从而赢得客户的好感。

2. 突出性原则

时刻不要忘记推销员的第一要务是为公司销售产品，帮助客户满足需求。所以，找到产品与客户需求的结合点，然后从各个角度去观察客户，发现客户还有哪些需求没有得到满足，然后清晰地指给客户看，让客户感觉到心理失衡，你越是让对方感觉很突然地发现问题，那种失衡感就越强烈，而客户想要尽快补救的心理就越迫切。

3. 深入性原则

沟通不能太肤浅，否则都是空谈。要深入地去了解客户的生活、工作、交往的各个环节，这样，推销员才会发现他的真正需求是什么。也就是说，要对客户的需求清晰地定义，事前工作的深入性是必不可少的。

4. 建议性原则

要记住客户不是我们的下属，所以用命令式的语气他们是不会接受的，当然我们也不可能这么做。在客户心理失衡的时候，不要像下命令似的要求客户来购买产品，而应该先用安慰的口气，但还是要明确地告诉对方的确有

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这种问题，然后用询问的语气给他提出使用产品的一些建议。

因为人和人之间的想法毕竟不完全一样，用询问的语气也是留给自己一个回旋的余地。

总之，每个人都只关心这个东西对我有何用处，要记住，我们推销员卖的是产品的重要性，而不是这个产品本身。客户不会买产品本身，他们只会买产品所能够带给他们的利益。

推销员必须在推销的过程中始终保持头脑的清醒，让客户认识到确实有问题存在，让客户看得清楚明白。

“画图”成交法

许多对自己有要求的推销员，以及不甘于平凡的推销员总是期待新的技巧可以赋予他们好口才，使他们在与客户的交流过程中战无不胜。事实上，没有推销员希望的那种结果。但不可否认的是，许多字、词组与技巧的使用，能让推销员的产品说明更具有吸引力。

金克拉非常相信语言的力量，他认为一名推销员遣词造句的水平对其销售业绩的影响非常大。他相信，一名经常使用低俗、猥亵语言的推销员，其销售生涯是不会长久的，因为没有哪个人会喜欢买这种人推销的产品。既然客户会受到推销员言语的影响，那什么语言才是客户们所喜欢听到的呢?

金克拉举了一位名叫约翰·谢德的业务经理所提出的观点来解答这个问题。约翰认为，最佳的销售语言是那些能浸透人内心的语言。他认为，一个希望在销售领域有所造诣的人，就必须了解销售界的两件事。第一，必须学会让心用图画来思考。例如，当别人说“汽车”时，推销员不仅想到了“汽车”，还在心中看到了真正的、漂亮的汽车。假如，别人说到“女孩”，推销员也必须从心里看到一个漂亮的女孩。第二，假如推销员推销产品时，他本

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



人已经知道该如何用优美生动的画笔画出它在潜在客户心中的渴望。如此，推销员就一定要付出行动，将一幅幅温馨的、彩色的画面画出来，这样做对销售更有利。

《纽约时报》曾刊载过一名家庭主妇对家的感觉，同时也刊登了她对如何做一个广告文案的感觉，如何在一天内卖出了中介商卖了三个月都没能卖出去的房子。而这就是金克拉的“画图”成交法。

罗威夫妇决定将他们现在居住的小房子卖出去，然后换一间更大的房子。起初，他们找到了中介公司，中介公司的常用方法是为这间房子打出一个常用的广告，“舒适两房，运动场、高尔夫球场、车库、花砖浴室、热水器、牧场式环境有火炉，附近就有小学”。中介描述的情况都很符合事实，但房子始终没有被卖出去。因为客户买的不是事实和利益，除非卖方可以将那些存在的利益转化为他们的个人利益。

看到中介迟迟没有把房子卖出去，罗威太太准备亲自出马。因为她希望自己换间大房子的梦想能早日实现。于是，罗威太太亲自撰写了一则广告，内容如下：

我们很想念我们的家。我们在这里住了很多年，每天都非常快乐。可是由于两个卧室对于现在的我们实在太小了，不够用，以致我们不得不搬家。假如你很喜欢从窗子欣赏外边的树林并且有温暖的炉火相伴，喜欢享受蛙鸣的春季，喜欢有绿荫的夏季庭院，喜欢看到冬天的落日，这里都具备。但这里仍然可以享有城市的便利与设施。你可能会因为喜欢而买下我们的房子，我也不想它在圣诞节时空荡寂寞。

罗威太太的广告刊登后的第二天，就有六个人来看房子，其中一人最后买下了它。为什么中介三个月没卖出去的房子，罗威太太一天就卖出去了呢？其实，从第一个句子中的文字描写，人们就已经看到一幅全家人温馨地挤在一间漂亮的房子里的画面。读到这段文字的人只会认为房主之所以要卖房子，不是因为房子本身出了什么问题，而是房子对于房主而言太小了。第

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一句广告词的字里行间都为潜在客户描述了一幅美丽的画面。在这段大约 150 字的广告中，人们可以看到 8 个画面。但人们在看到广告标题时并没有看到图片。其实在这个广告中，罗威太太无形中使用了“图画”成交法，她用房子的特点与利益勾画了一幅美丽的画面。同时，她的语言还承诺未来的房主可以继续拥有这份美丽与恬静。她还为未来的房主勾画了一幅幸福、美满、安全、舒适的画面。

细心的人们可能还会注意到，在罗威太太的广告中，她将“房子”称做了“家”。几乎所有人都知道两者的区别。“房子”就是冷冰冰的建筑物，而“家”却充满了爱。当潜在客户看到这样的言语后，不自觉地就会感受到罗威太太对“家”的爱。潜在客户要买的不单纯是一个房子，他们要买的是一个可以快乐居住的家。不同的文字能让潜在客户勾画出不同的画面，从而获得不同的感受，作出不同的决定。

总之，作为一名推销员，无论我们卖的是哪种产品，我们都必须规划出潜在客户能感受或看到的画面，即使画面中的许多利益要等到几年后才能实现。这是一种非常重要的成交手段，会大大降低潜在客户取消交易的可能性。因为画面式销售的冲击力是非常生动且鲜活的，正如著名的销售训练师约翰·汗蒙德所说：“当一个人作出重要购买决定时，那一定是在他的心中已经构想出未来的蓝图之后才会发生的。一名专业的推销员需要帮助潜在客户规划出他们心中的美景。”

以细分价格法应对客户

很多时候，并不是客户对产品没有任何需求，而是因为客户想省钱，客户本着能省则省的原则，在面对推销员的时候，就会使用各种各样的借口来企图降低价格。这时，推销员就要善于采取灵活的、不同的方式与其周旋，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



并说服他，使交易顺利地完成。

金克拉在销售厨房设备期间，主要推出的是一种不锈钢的锅。这种锅在设计上为了使导热更加均匀，其中央部分比一般锅都要厚一些，且其结实程度真的令人难以置信。为了证明它有多么坚固，金克拉甚至曾说服一名警官用五四式手枪对准它来射击，结果子弹竟然没有在那口锅的上面留下丝毫痕迹。

但是因为这种锅是一种换代的产品，并且属于一个全新的品种，其价格自然要高出传统的锅很多。正是因为价格高的原因，金克拉在向客户推销产品时，经常会遭到一些客户的拒绝，理由不外乎是："这锅太贵了！"针对这个拒绝的理由，金克拉设计了一套使客户心甘情愿掏钱买下这口锅的绝妙话术。

这一天，一位夫人又以同样的理由拒绝了他。

金克拉却没有失望，他不慌不忙地继续问道："太太，您认为贵了多少呢？"

"大概要贵 200 美元吧。"

这时，金克拉就郑重其事地拿出随身携带的笔记本，在上面写下"200 美元"的字样。然后又问："那么，太太，您认为这个锅可以用多少年呢？"

"几十年都不会坏吧？"

"那您是想买一个用几十年的锅了？"

"那是当然的！"

"那么，让我来帮您算一笔账吧，咱们就以最短的 10 年为例，以您说的 200 美元来看，使用这种锅每年只不过贵了 20 美元，是这样吗？"

"是的，是这样的。"

"如果是这样，那么每个月又是多少钱呢？"金克拉边说边在自己随身带的笔记本上演算给她看，"如果是那样的话，每个月就约是 1 美元 7 美分。"

"是的。"

"可是，太太，您一天要做几顿饭呢？"

"一天大约两三顿吧。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

“好，那咱们一天就按2顿算，那么一个月就要做60顿饭。如果是这样的话，那么用这样的好锅做一次饭，比用普通锅做饭实际上贵不到3美分，现在您还觉得这个锅很贵吗？”

金克拉一边说一边把这些数字一一记在笔记本上，并在每个步骤上停留片刻，让她看清楚。结果，这位太太就满心欢喜地掏出钱把锅买了。

金克拉这种细分法是非常值得推销员借鉴的，把所有有关的数字都写在纸上，让客户参与进行计算，一个庞大的数字经过如此细分，让客户自己看明白你产品的价格是合理的，然后觉得你的这个产品就值那个价钱。

可以说，这是对待顾客提出的价格异议的最有效方法，你不妨试试，相信效果肯定不会让你失望的哦。

客户拒绝时要暗暗对客户进行测试

作为一名推销员，和客户打交道是每天必须做的事情。在与客户打交道的过程中，由于买卖双方立场上不可能完全相同，难免会发生矛盾和冲突。

在这种情况下，客户通常会因为自己的需求无法得到满足，而对推销员说“不”。面对客户的拒绝，推销员要如何巧妙维护公司的利益，稳定客户的情绪，最后达成交易，这就需要高超的智慧和丰富的经验。

如果我们关注销售行业，了解推销员的职业，我们会发现很多潜在客户说“不”之后，就很难再改变他们的决定了。但我们同样发现了，如果是销售高手，情况就大不相同了。他的行为可以证明，绝大多数的销售订单都可以在潜在客户说“不”之后拿到。一些统计调查也表明，大约60%的销售交易是在潜在客户对销售人员说过5次“不”后达成的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



从上面阐述的观点里也许能得出这样一个结论，即便潜在客户说了“不”，销售交易依旧能达成。但金克拉的观点是，潜在客户不会改变他们的决定，再找推销员购买产品。金克拉认为，潜在客户可以根据新的信息，作出新的决定。推销员要知道，当潜在客户作出否定回答时，专业推销员会认为，“不”这个回答代表的意思是，潜在客户对产品了解得还不充分，还不能达到作出肯定回答的程度。这时的推销员千万不要和潜在客户争论，而是要继续完成为潜在客户提供需求信息的工作。推销员必须进行更多，更有效的关于产品特征、功能、益处的描述，从而为潜在客户解决困难，让潜在客户心甘情愿地作出“是”的决定。

推销员如何能让潜在客户从不愿意购买产品转变为全方面认识商品呢？有经验的推销员会通过提问来寻找潜在客户拒绝的理由，他们还会反复强调潜在客户的拒绝理由，试图与潜在客户在情感上产生共鸣，即使推销员的内心并不是这样想的。但还会存在一种情况，一些潜在客户不会告诉推销员，他们拒绝的真正理由，还有一些潜在客户，他们根本就不知道自己被拒绝的真正理由是什么。而这时，潜在客户如果作出了决定，这种决定基本上都是在感情因素的影响下作出的。所以，一名优秀的推销员必须懂得如何去试探潜在客户的拒绝理由，争取找到他们拒绝的真实原因，然后予以解决。

金克拉讲过一个笑话。一个人不愿意将自己的割草机借给他的邻居用，而他的邻居又偏偏想知道原因。当邻居追问原因时，这个人回答道：“因为今天所有的飞机都晚点了。”

他的邻居生气地问道：“这难道就是理由吗？”

这个人回答道：“这算不上理由，但当你不想去做一件事情时，你就不会去做，一个理由和另一个理由是没有分别的。”虽然这个笑话不是很好笑，但它说明了一点，如果一个人不希望去做某件事情时，他会找出各种各样的理由来搪塞。但对专业的推销员而言，虽然都是潜在客户的拒绝理由，但却是有分别的。如果想找出其中真正的拒绝理由，就必须进行试探性的检验。

金克拉向各位推销员推荐了两种方法，目的是帮助推销员确定潜在客户真正的拒绝理由。同时，这两种检测方法也可以帮助那些不确定自己真正拒

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

绝的理由是什么，但却知道这些理由让他们不愿意作出购买决定的潜在客户。

第一种是“隔离验证”测试法。推销员可以询问潜在客户，是否还有其他原因使其不愿意购买自己的产品或服务。这样问的目的是引出所有的拒绝理由。这样做可以避免推销员在费尽心力为潜在客户解决了一个拒绝理由后，另一个拒绝理由又出现了。

第二种就是假设测试。该方法会让潜在客户对这些假设问题产生兴趣。例如，推销员可以问：“假如产品颜色上的问题不是你的顾虑的话，你会买我们的产品吗？”“先生，如果我们设想这种情况出现，你还会购买这件产品吗？”等。通过这种假设性的提问，推销员可以找到潜在客户真正的拒绝理由，再解决问题。如果通过这样的提问依然无法确定潜在客户为什么要拒绝，推销员就应该立刻将目光转向下一个潜在客户，避免浪费太多的时间。或者也可以立刻停止这个看起来根本无法结束的销售过程。

当推销员成功地为潜在客户解决了两个拒绝理由以后，必须明确询问潜在客户，是否还有第三个拒绝理由，这个拒绝理由是否是唯一的拒绝理由。一旦推销员得到的答案是没有第三个理由，这就是唯一的拒绝理由了，这时推销员应该再次确认，如果这个问题被解决了，潜在客户就可以作出购买决定了。如果一切顺利，当推销员为潜在客户解决了最后的问题后，就应该适当地用一个问题来结束销售，与客户达成交易。

在现实的销售过程中，推销员会遇见哪些拒绝的理由呢？很多推销员总会遇到这样的潜在客户，他们不想买，但并不直接予以拒绝。他们会对推销员说“让我再想几天”或“我再考虑一下”等拒绝的话语。如何处理这种拒绝理由，一位叫提姆·琼斯的人曾使用过一种非常有趣的应对方式。

他每次向潜在客户展示大量的文字和数据信息之后，都会问对方一个强制性的问题，如果潜在客户说自己再考虑一下，他就会立刻起身说：“好的，你仔细考虑一下吧，我先到对面的咖啡厅里喝一杯咖啡，20 分钟后我再回来与你继续讨论。”说完后，不等潜在客户反应过来，他就会立刻走出去。当提姆从咖啡厅返回来时，他会继续刚才的话题，而等待他的多数是达成交易的订单。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

也许已经将自己沉浸在销售的快乐之中，也许是销售经验的逐渐丰富，随着推销员从事推销行业时间的增多，很多推销员一开始认为没有自己处理不了的拒绝理由。当他们把自负带入销售过程中之后，就像是一个个渴望战斗的神射手，每天都渴望战斗，认为没有任何一个潜在客户能逃出自己的手掌心。但金克拉提醒各位推销员，推销的目的不是证明推销员能否应付潜在客户提出的多少种拒绝理由，而是要证明推销的产品能为客户提供更大的益处。即便推销员将潜在客户提出的所欲拒绝理由都解决了，也不代表销售结束了。只有当潜在客户与推销员签订了协议、产品被提交、发送、货款支付等一系列的销售环节结束之后，才标志着一次成功的销售过程终于完美结束了。

金克拉认为，无论什么样的拒绝都没有新意。推销员在日常推销过程中基本上都会遇到。只要推销员在培训时认真，并对自己的销售经历进行了仔细的总结，事先想好应对的措施，那么，在遇到潜在客户说“不”时，都会从容面对。

金克拉还提醒各位推销员，必须用自己良好的心态面对销售中所出现的被拒绝的行为，因为这是所有销售人员职业生涯的一部分。一名推销员对拒绝理由的态度，直接影响到他们处理这些问题的有效性。推销员应该这样想，拒绝理由能帮自己了解潜在客户的心理状态，进而满足他们的需求，最后达成交易。

最糟糕的时候也不忘记推销

一名合格的士兵，永远也不会忘记自己需要随时冲锋陷阵。作为一名伟大的推销员也应该随时牢记履行推销的职责，时时处处想着推销，随时随地地挖掘潜在客户。这样，即使在很无奈、很糟糕的境地中，也常常会拥有一些意想不到的收获。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一次，金克拉因为违反了交通规则，被罚款30美元。一般人遇到这样的事情都会很沮丧，因为在当时，30美元可不是一笔小数目。所以，当金克拉拿着罚单前去交款时，心里就一直惦记着怎样才能把这30美元的损失通过业绩尽快弥补回来。当他把罚款交到处理罚单的小姐手里时，他认为，机会来了。

其实，在推销过程中，推销员如果能做到激发客户的好奇心，让客户有种迫切地想知道那个好东西究竟是什么的感觉，一旦客户的好奇心被激发，推销也就水到渠成了。

本着这些想法，金克拉在交完罚款之后，便抓住时机礼貌地对那位小姐说："我能向您打听两件事吗？"

小姐微笑着答道："请讲。"

"我想冒昧地问您，您还是单身吧，也一定存了一点儿钱吧？"

小姐有些惊讶地回答道："对呀。"

金克拉显得有点神秘地说："有一件非常好而且您肯定用得上的东西，如果您喜欢它，您愿意每天省25美元把它买下吗？"

"当然。"

"那件东西现在就在我车里，那的确是件非常漂亮的东西。您愿意花几分钟时间看看它吗？"

"是的，我想看看。"

"好的，请您稍微等一下，我马上就回来。"

金克拉飞快地拿来样品，接着便非常热情地为那位小姐作示范，随后他问那位小姐是否需要订货，那位小姐一时间好像还没有反应过来，也许是不知该怎么办，于是便把目光转向在场一位看上去比她大一些的妇女，并向她问道："如果您是我，您会买吗？"

还没等那位妇女回答，金克拉就抢先对那位妇女说道："对不起，先让我说几句，如果您站在这位小姐的立场上考虑问题，您会怎样决定呢？实际上，您是有家室的人，结婚后您所负担的费用会随着家庭人口的增加而增加。但如果您在结婚前能遇到现在这样一个可以得到一件心爱之物的机会，您会错

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



过吗？”

那位妇女听了金克拉的话后，便毫不犹豫地回答道：“当然不会，我一定会把它买下来的。”

这时，金克拉转向那位小姐说道：“这也应该是您想要做的事情吧？”

小姐笑着答道：“是的。”

金克拉与那位小姐签好合同后，又转向那位妇女说：“虽然您以前没有得到过这样的机会，但您总不能和家人一辈子不尝试一下这种新型产品吧？”

“这倒是。”

“那您也一定很想买这样一个锅吧？”

“嗯，是这样的。”

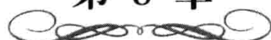
就这样，金克拉轻松地做成了两笔生意。

时刻不忘自己的推销之职，这样你才有可能时刻收获意外的惊喜。其实，只要你善于观察，找到突破对方的方法，并且勇敢地把自己的产品推销给对方，任何人都可能成为你的客户，即便遭到拒绝也不应该放过。自己推销的产品次数越多，遇到的人也就越多，售出产品的概率也就越大。在境遇糟糕时，不妨努力地想一想，然后用自己的工作去弥补这个损失。其实，在境遇不佳的压力下，往往能激发一个人的工作动力，促使推销员更加努力地去推销产品，这样成交的概率也会增大。

所以，推销员要多想想如何推销，多注意使用各种方法去推销产品，这样，推销员才能收获更多，才能扭转不佳的局面，让自己的生活变得更幸福。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第 8 章



世界顶尖推销大师——马里奥·欧霍文

马里奥·欧霍文是德国杜塞尔多夫投资信托有限公司的经营者。该公司是一家在金融服务业市场上占据主导地位的企业。

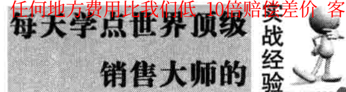
除此之外，马里奥·欧霍文还是一名世界顶尖推销大师，销售咨询培训专家。曾连续三次获得“世界冠军推销员”的殊荣。在其投身于金融服务业二十多年的职业生涯中，他结识并培养了数千位推销员。与其他培训机构和培训大师不同，他不光向他们传授自己的经验和技巧，还花了很多时间亲自陪同“他的”推销员去实习，所以对他们的晋升、发展和事业开创有极其深入的研究。这一方式使不少他麾下的推销员几年下来就能挣得数百万马克。

马里奥·欧霍文著有《推销高手的魔法：实现完美销售的成功策略》一书。

优秀销售员必须具备的基本素质

二十多年来，马里奥·欧霍文一直在金融服务业界工作，认识和训练过的业务员不下数千位。有些学员还成了马里奥·欧霍文的员工，一直到现在

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



还在公司里服务。他们其中有不少人几年下来就赚取了上百万美元，甚至有几位每年还能分到不止一百万奖金。在这个行业里，他们确实是行家，是推销高手，他们在任何其他生意上也一定会有可观的收益。

马里奥·欧霍文认为，真正的推销高手，无论从事哪一种行业，最先的着眼点不在于物质方面。在世界上杰出的推销员中，没有一个人是抱着在短时间内迅速发财的心态而从事销售行业的。世界顶尖大师也是普通人，只不过失败的次数多了，最终成就了他过人的特色与能力，秉持这些，才造就了他的杰出超凡。

推销失败是无法避免的，但问题不在于失败，而在于你对待失败的态度。有些推销员把失败记录看成是自己能力低下的证明，把失败看成是自己无能的象征，这种态度才是真正失败的根源。如果害怕失败而不敢有所行动，就相当于在一开始就放弃了任何成功的可能。

推销员和运动员一样，面临的不是成功就是失败，但这并没有什么了不起的，成功是由无数个失败所组成的。面对失败，要保持信心，坚持不懈地努力下去，这样失败就会成为你最好的老师，成为你取得成功的动力。

推销是一个既赚钱又光明正大的行业。因为再没有其他行业有这种让人快速地升迁，得到高薪的机会了。

其实，真正优秀的推销员很少。成为真正高手的先决条件是本身心理上的认知，因为有了乐观的人生态度，才能衍生出优秀的品格。

推销成功的诸多因素中，激起顾客的兴趣可以占到七成。先为自己奠定下不可动摇的快乐人生观，其他诸如能力、意志等特性就会不请自来，强烈的自信心也会油然而生。

拥有快乐的人生观，不能瞻前顾后，因为你有坚定的意志，有求知欲，有能力，对什么都有兴趣，面对别人时能自信十足。优秀的推销员会传递给对方一种快乐进取的力量，因为他自己就像一个能源库存，足以影响他人的行为。

一个优秀的推销员一开始就会定好目标，这个目标是切实可行的，所以他会全力以赴，毫不退让，无论如何都要达成交易。作为一名优秀的推销员，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

就某种意义而言，是强有力的推销员。但是，他绝不会让人产生压迫感。

推销是一种技能，而高效推销是一门艺术。作为推销高手，应当具有积极创意的个性。有人说想要成为一名优秀的推销员，就必须具备一定的表演天赋。这话有一定的道理，对推销而言，市场就是一个大舞台，与推销员演对手戏的就是每天面对的不同客户，如果想让自己的演技更出色，除了拥有乐观的人生态度与社交能力外，还要有出众的表演能力。

另外，推销高手都善于聆听，他们虽然时常谨言慎行，但绝不会犹豫不决，一旦有了明确的目标，他们就会全力以赴，直至成功。

关键时刻胆怯是顺利签单的绊脚石

每个人都会有胆怯的心理，在世界上，无所畏惧的人是不存在的，任何人在面对陌生的环境、陌生的人群时，都会产生恐惧心理。有很多推销员很难坦然、轻松地面对客户，这是一种很正常的心理反应。但是，很多推销员在最后签单的紧要关头突然紧张害怕起来，就会导致推销的失败。

马里奥·欧霍文有一位朋友叫麦克，他是一名优秀的地产推销员。有一次，他向马里奥·欧霍文说了他的一次推销经历：

那是我与客户商定最后成交的一次会谈，我当时很有把握，因为在前几次的会谈中，我们聊得非常愉快，这次如果没有问题就可以签单了，但没想到的是，最后却丢了这笔生意。当我觉得时机已经成熟时，我就准备把需要客户签字的几张单据从文件夹里抽出来，但就在这个时候，我突然有点慌乱，内心莫名地紧张起来，这种紧张自然通过举动表现出来，我的手变得不听使唤。

客户看到我这副表情后，感到非常奇怪，进而充满了疑虑。事情就是这

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



样，我的生意就因为我的紧张而泡汤了。

突然产生这种令人失望的恐惧，其实是害怕被客户发觉错误，害怕自己会犯错，害怕会丢掉渴望已久的订单。恐惧感一占上风，所有致力于目标的专注心志就会淡化了。

其实，从打电话约见面开始，直到令人满意地签下合约，这段时间里处处充满惊险。因为你急切想得到，所以就会害怕失去。

如何才能避免这种状况的发生呢？无疑只能靠内心的自我调节，就像推销员的商品能解决客户的问题一样，优秀的推销员能帮助客户作出正确的决定。

成功的途径有很多，在每条路上，你都要保持冷静，并有信心地坚持目标，别怕让客户下决定，即便结果会出乎你的意料。

美国一个职业调查机构显示，如果在客户面前感到胆怯，很大程度上是出于推销员有一种潜意识的职业自卑感，他们感觉自己好像是在乞讨谋生，而不是在帮助别人。产生职业自卑感的主要原因是没能认识到自己工作的社会意义与价值。推销工作是一份为社会大众谋利益的工作，客户从推销中得到的益处多多。所以，推销员要不断培养自己的职业自豪感。

如果一个推销员在推销签约阶段的前几分钟虽然充满信心，情绪高昂，但马上签约时却显得自信心全无了。这种情况下，通常都会丢掉交易。客户会突然感到推销员的不稳定心绪，并借机提出某种异议，甚至直接拒绝这笔生意。推销员身心俱疲，大失所望，脑子里只有一个念头：赶快离开客户。然后因没能把客户的“不”扭转成“是”而感到懊悔。

马里奥·欧霍文刚进入推销界时，也经历了很多次失败，但马里奥·欧霍文后来发现，如果一个人心情紧张，就必然无法自在地思考。因此，要想有所建树，就必须放松自己的心情，注意客户可能显现的信息，以便立刻正确有效地把握时机。

到签约阶段，要表现出签单其实就是一件理所当然的事，仿佛订单早已落入自己的口袋一样。这一刻，推销员和客户是整个宇宙中仅有的两个人，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

其他有关销售额、订单、约会等的念头也都消失了。

这之前，无论推销高手如何辛苦拜访过几位客户，也不管他日后还有多少客户要去面对。此时此地，他面对的是独一无二的客户，其他都不算数。客户肯定也会感受到这种气氛，从而变得越来越轻松，对眼前购买决定的抗拒感也会越来越小。

另外，推销员还要怀有一种积极平和的心态，去看待交易的成败，从而有效地避免在生意成交的最后阶段过于紧张，与生意失之交臂，造成无法挽回的局面。

其实，当你感到紧张时，你可以设想一下生意成交后的美景，客户对你的服务非常满意，你因此得到了一大笔佣金，这是件非常快乐的事。这样的想法将有助于你化解紧张，镇定自若地与客户交流。

脚踏实地从最底层做起

无论你做什么工作，尤其是做推销员，有必要脚踏实地从最底层做起。一步一步地往上走，这样才能取得成功。

马里奥·欧霍文出生在诺依兹小镇的一个传统企业家的家庭。父亲经营着一个祖传下来的造纸厂。这样一来，马里奥·欧霍文的一生和事业就被稳稳内定了：这一辈子，他注定应该生活在家传祖业里。可是，面对这样的未来，他却不甘心，他与所有有梦想的年轻人一样，也想去开创一份真真正正属于自己的事业。

从职业专科学校毕业之后，一家大银行里有很多不错的工作岗位等着他来挑，可是他却一个都没选中，只是选了一个自己一直以来都很着迷的行业：减税投资行业。那时候的马里奥·欧霍文认为，只有在金融界才能见到许多有远见、有创意的人。那些人，能白手起家，能呼风唤雨，还能创造许

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



多就业的机会，使许多有益的计划、理念得以实现。至于与金融有关的投资商品以及如何去销售等问题，他压根就不关心。

1972 年，马里奥·欧霍文成功地进入一家企业，企业的业务范围包括设计和成立一家疗养院。他同时也获得了一个很好听的头衔：业务管理部专员。这个头衔听起来是不错，但却要付出辛苦的代价，这一点，老板一开始就让他见识到了。

在刚进入企业的第二天，老板就找到马里奥·欧霍文，交给他 250 份老掉牙的地址，然后开门见山地说："干我们这一行的，要是没有一点实际销售经验的话，我是不会放你去管理业务部门的！你想办法利用这些资料做出点成绩来看看吧！"听到老板让自己去推销，马里奥·欧霍文急忙提出异议，说明凭他的职业教育背景，不应该去当推销员的。老板沉默了好一阵子，结果只是语重心长地对他说了一句话："要想在爬山比赛中得胜，必须先好好把那座山认识清楚。"然后就转身走出了办公室。幸亏老板走了，因为那时候马里奥·欧霍文快要控制不住自己的情绪了！明明是来管理营业部门的，却莫名其妙地成了一名推销员，怎能让他不生气呢。过了几个小时，他逐渐地冷静下来了，开始整理那堆资料，并且还思考着到底怎样去说服顾客。

马里奥·欧霍文照着地址弄了三天，排出要拜访的客户时间表，他发现自己需要拜访的地区从汉堡到慕尼黑，纵贯了整个德国，范围实在是相当大。只有头三家是离家乡不远的乌帕尔塔地区，于是他决定从那里开始。令他意想不到的是，那次业务造访异常顺利。

拜访第一家时，在和男主人谈话的过程中马里奥·欧霍文就发觉，这家的决策者是他太太，于是他就开始见风使舵，设法使他太太加入了谈话，结果使得产品推销成功，因为夫人被他说服了。接下来是乌帕尔塔的一位工厂老板。在言谈之中，马里奥·欧霍文听到工厂老板不经意地提起他弟弟有一半经营权。于是他就赶快把这位弟弟引入了他们的讨论，终于又赢得了一位客户。

后来回想起这次推销经历，马里奥·欧霍文觉得自己跟这些企业家打交

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

道制胜的原因是，在银行工作服务的经验使得他跟企业家周旋易如反掌。就现代推销术而言，当时的马里奥·欧霍文在这个行业里还是相当稚嫩的，而且他也没有进行过任何销售培训，也从没看过这方面的书籍，只不过是凭着自己的直觉恰巧撞上了。

马里奥·欧霍文最初约见的那些业务对象，其实是从其他业务员从来没碰过的所谓“死资料”中查出来的。而结果是：他一头就栽了进去，而且还锲而不舍地天天打电话，一直到终于约好时间，上门拜访为止。当时，还有很多地方他完全是凭直觉。后来在参加各类研讨会时，他才意识到这一点。他总是满怀着自信，气宇轩昂地出发。这种登场的气势，往往能慑服客户。他尽量跟着感觉走，依据自己敏锐的判断力来行事。

成功也会招惹嫉妒，那些嫉妒者认为，他一定是使了什么诡计才能取得那么好的业绩，要么就是私下动用了什么特别的关系，为了推翻这些谣言，马里奥·欧霍文决定换个地方继续出击，去迎接新的挑战，结果，他签的订单越来越多！也正是这份成绩单使他赢得了老板的信任，让他正式登上了他一直想要的职位，带领营业部门，掌管推销业务。

几年以后，马里奥·欧霍文成立了一家投资信托公司，从此有了自己的企业。20年的企业界经历，他看到数以千计的推销员的浮浮沉沉：他招募推销员，训练他们，教导他们，自己也陪着下场推销，营业额曾高达数十亿美元。这些年来，他对自己的销售经验更加坚信不疑，也更乐于传授于其他人。在他看来，推销是经营界里最有趣且最能让人获益的职业！

赢得客户的重要公式：感情—理解—感情

感情—理解—感情，这是赢得客户青睐的重要公式。推销人员要以自己的真诚和热情，站在客户的角度去帮助客户达成他的需求，还要对客户的任

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



何想法，包括反对意见都要表示信任与理解，从而使推销谈话继续进行。在最后的签约阶段，要再度利用感情，言谈间激起客户新的购买欲望。

有一位文化用品推销员，他只着重介绍商品的特色，却忽略了商品的潜在价值——能为客户节约多少办公经费。他虽然介绍得相当出色，但却隐藏着销售失败的危险。当然，他这样做也有成功的希望，但却提升了失败的概率。如果这是他的一种习惯，那他只能是做一个一般的推销员，而永远成不了推销高手。

聪明的推销员会用一种比较容易成功的推销术，就是在介绍产品时，先说明此商品能为客户带来多少潜在的利益，并预先计算好一年内能为客户节省多少开销，甚至数年下来能节省多少钱，又不需修理，等等。节约成本对客户是最直接的利益，也是客户最无法抗拒的。

另外，聪明的推销员一定知道其他推销员也会以商品的特色和益处来说服客户。所以，他会另寻高招，吸引客户的注意。

作为一个优秀的推销员，首先推销的是自己，商品的特色和优点要放在其后，由于充分的准备和其讨人喜欢的个性，就能成功地与客户建立起信任与友情，得到客户强烈的认同感。

在不同的环境下，作为一名优秀的推销员，会有很强的适应能力。但表现于外的，应当是让客户认为自己和他是物以类聚的，并能产生有如知交的感觉。换句话说，一名优秀的推销员要想让一个陌生人在短时间内把自己当成朋友，就要在第一次交谈的前 5 分钟内引起客户的兴趣，进而让客户相信自己所说的话。在这重要的 5 分钟里，他会想方设法迅速地搭起友谊的桥梁，打好信任的基石。

其实，当你去拜访一位客户时，顺便给客户带一些小礼物，虽然价值不大，但对于和客户交往而言，却起到了一种促进作用。

给客户送礼物也是一门学问。当然，非物质性的东西也可以包括其中，如问候客户的身体健康、碰到的喜事、遭遇的不幸等，表达出你的关怀。

在一些情况下，客户如果与你的意见不一致，千万不能与之发生争辩，即便你说得很有道理。你要记住客户永远是对的！与客户争辩只能加速推销

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

失败。

根据美国纽约销售与市场协会的一次调查显示，71% 的人向推销人员买东西，主要是因为他们喜欢推销员，并尊敬他、信任他。

但想要你的客户喜欢你、尊敬你、信任你，应该怎么做呢？如果能找出最适合自己的答案，你就不会抱怨自己没有订单了。

对于傲慢无理的客户，你要做充分的思想准备。在谈生意时，如果有客户向你挑衅性地大吼："这种价格太可笑了！"你只需要重复他说过的话，但要把你的声调变成像在说一个问句似的，客户就会变得理性些，生意就能继续谈下去了。

在销售商谈过程中，你要为客户构建一个梦想，这个梦想要让对方觉得实现它很容易，继而激发他实现梦想的欲望，同时不要忘了加入一些感情，和他谈谈工作与家人。如此一来，你的成功概率会大大增加。任何人都喜欢被别人照顾，尤其是你的客户，与客户约好时间后，就要准时去拜访，这也从侧面反映出你是一个守时的人，要做到在任何时候都严格遵守时间并不是一件很容易的事，所以在平日里，你要养成一个良好的习惯。

远离那些只会在小圈子里懒散随意地批评客户的推销员吧，他们只会带给你不良的影响。那些人只会推脱他们的错，他们会埋怨世界上的任何人，唯独不从自己身上去找原因。

结交那些比你还优秀的人，你能变得比以前更加出色。在他们身上，除了可以学习说话和说服技巧外，你还会有另一种收获，那就是你的自信心会大大增强，言语和自信之间是息息相关的。

其实，每个人都会比他自认的能干些，你一定会比你自己想的要强得多。每拜访一位客户回来，你应当毫无保留地进行自我批评，并把它们统统写下来。

对于产品，要有足够的知识，这样会使推销员更有信心，一旦客户突然发觉在某个细节上，他懂得比你还要多，后果就不乐观了。

仅有良好的产品知识也不表示你就一定可以说服客户，让客户充分信任你，更重要的是，你要让他觉得没人比你更能帮他作出正确的决定。

要想在短暂的交往中，给客户留下深刻的印象，必须制造让顾客陶醉的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

方法和艺术。你要始终把握一个原则，你不是来给客户传授知识和说教的，而是为其提供帮助与服务的，是为客户解决问题与困难的。

因此，我们必须让客户真正地感觉到，我们是在为他服务，而不是从他口袋里面掏钱，这样就能使客户降低对你的心理防线，并在潜意识里接受你。因为在推销过程中，客户最反感与耽误时间而又对其没有帮助的人交往。

只有推销员表现出极强的专业性和极高的热情，才能让客户愿意与你交往，对你产生浓厚的兴趣，从而在心理上认可你、接受你。推销的最高境界就是让客户感觉你是在设身处地地为他着想，是真正帮助他解决问题的朋友。每个人都非常愿意同自己爱好、志趣相投的人交往，只要你在推销过程中真诚地与客户交流，更多地考虑客户的利益，不仅能赢得他的信赖，还能让他成为你的义务宣传员。

总之，如果推销员想赢得一个长久的客户，就必须做到一切以客户为中心，巧妙运用各种策略来增加客户对你的好感，从而达到自己推销的目的。

促使客户自动签单的催眠推销术

马里奥·欧霍文在做推销培训讲座时，曾听到一个房产推销员讲述了他的一次成功推销经历：

我和客户的推销商谈已经到了快成交的阶段，我换了一种语气和客户说话，仿佛对方已经是那套房子的主人了。

“它已经是你的了，你一定会很满意的，现在就让我为你介绍一下这套房子的另外一些好处吧。它坐北朝南，税务部门以后还会退还你缴纳的税金。所以，我要尽快把你的报税号码抄下来填在这里，你很快就能收到退税了。请你在这里签名！”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

我很自信地引导着客户签字。“最慢4个月内就能收到钱。是不是很棒？请告诉我你的银行账号，我把资料填上去！这是张房屋出租账号的专用申请表。如果你希望把房屋租赁出去，租房者就能知道他的房租该汇给谁，你一定希望每个月都有租金收入吧？请你在这里签下你的名字吧。”就这样，我顺水推舟地让客户签上了名字。我秉持的座右铭是，不要争辩，只管让对方相信！订单自然就会来。

很多推销员其实并不清楚，所谓的签单其实是在最早出场的时候就开始了。因此，当签约时机终于出现时，对一位优秀的推销员来说，并不该视其为如何伟大的商谈结束后的高潮戏，所以没什么可怕的！

客户本来就是被一步步引向合约之处的，所以最后签下他名字的这一步，也应当走得和其他步伐一样！

当然，签约的商谈对成功与否起着决定性作用。在那之前，从企业经济学的观点来说，推销员所做的，只不过是喝点咖啡，轻松地聊一聊而已！

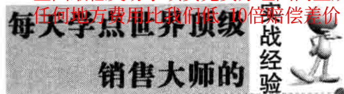
所有的推销员都会认为，客户在订单上签字的一刹那，是人生中最具魅力的时刻。客户在推销员的订单上签名盖章，推销人员所有的辛苦努力就有了一定的回报。因为这充分体现了自己的能力，得到了别人的认可，还增加了自己的收入。

其实，推销的成功是令人兴奋的，但这并不是说因为收入增加了，更重要的是有一种成就感。这就如同一场足球比赛，每个球员都知道胜利的一方将获得极高的奖金，可一旦进入赛场后，金钱反而不是赢球的最大动力了。有人曾因为这个问题采访过一个球队，所有的队员都表示，我们要想赢的是一种心情，就算没有奖金，我们也一样竭尽全力。

在销售这一行业里也是如此，得到订单就是收获。没有任何推销员在面对客户签约时会表现得无动于衷。

另外，还有一种是可以促使客户顺利签单的技巧——“催眠推销术”。这里所说的催眠并不是真的让客户打瞌睡，而是一种高明的推销方法。所谓的催眠推销术，就是推销员把自己所要表达的东西在客户不知不觉中告诉他，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



从而影响他的看法，使之与推销员站在同一立场，这是一种意志的移植，它能成功地打开客户的心扉。

一个人如果在别人的眼中感觉到被尊重、被信任、有善意，就会向对方敞开心扉。相反，一个人在与对方眼神交会时有一种被拒绝的感觉，一定会对其关闭心扉。世界心理学大师恩克尔曼曾经说过："人类如果感受到别人的关爱，才会开放自己的心灵，感受到暗示和影响。"

催眠推销术最重要的一点就是，推销员在说话时要态度坦诚。在运用这一技巧时，你一定要站在客户的立场上，为他提供切实可行的建议。要善于利用肢体语言，如满怀兴趣地注视、点头等动作来表示你的体谅与了解。你越表现出专心致志，你的吸引力就越大，对方也就越被你迷住！

多年前，在法兰克福举行的一次重要工商业广告代理商产品发布会上，马里奥·欧霍文曾见过这么一位"变色龙"。

这位推销员有一种天赋，他在面对多位客户一起谈话的场合，能做到和谁说话就用谁的语言和想法。他把在场的六位客户分别"催眠"了，这六位厂商都把广告预算交给了他！

马里奥·欧霍文对他的做法感到很惊奇，更多的是感到很钦佩。事后，马里奥·欧霍文向他请教成功的秘诀。他说："其实也没什么，我只是找准了客户的需要，但最重要的是，你必须有能力，尤其是要让客户相信你与其他推销员相比，能为他带来更大的收益，只有这样，你才能让客户情愿地自动签单。"

善于捕捉并利用一切对你有利的东西

在与客户的交往中，赢得客户的好感起着决定性作用。在多数情况下，你必须对对方充分地尊重，尊重对方的表现形式有很多种，比如在任何时候，你都要准确地叫出对方的名字，如果能正确无误地叫出别人的尊姓大名，就

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

等于进到了他的内心最深处。在介绍时，万一没有完全听清楚客户的姓名，就要立刻礼貌地问清楚！

具有良好处事能力的推销员，会散发出亲切体贴的气质和可信赖感，毕竟见到一位穿着优雅的人是一件令人高兴的事。

个性行为、个人的内在价值等虽然重要，但别人要经过长时间的交往才能作出评断，最直接并迅速留下深刻印象的，则是他的外表形态。而个人的身体动作与穿着打扮则是决定他外表形象的重点。推销员是否受到了对方的尊敬、重视和好感，或者藐视与反感，从外表就几乎能确定。一项缺陷能影响其他方面，如果两项缺陷合在一起，就构成了推销员的致命缺陷。

因此，推销员在穿着打扮上要整洁得体。人都会先看外表，外表体面的推销员，卖的商品也应该是不错的。每个客户都会这么想，如见到一个穿着随便的邋遢家伙，自然不会相信他会卖什么好产品。所以，任何事情都要适度，个人装扮也是如此。

但是，打扮过了头的推销员会让人讨厌，客户会觉得自己矮了一大截，从而心生排斥，甚至还会有这样的疑虑："我可别让这家伙骗了！"炫耀摆阔通常会让人反感，如果运气好，碰上一个喜欢摆阔的人，但绝少能遇见天真幼稚的客户。

要想成为一名推销高手，必须相信自己是最优秀的，同时也要让别人知道你的优秀。所以，你时刻都要注意自己的穿着打扮和举手投足。

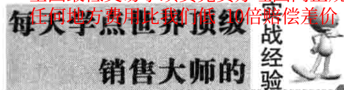
优秀的推销员要善于把消极状态转化为活跃状态。只要进入客户房间，就要散发出自信的气息，建立起客户的好感与信任，而好感与信任正是业务往来的前提条件，能让客户对你产生一种期望。

在与客户接触时，要给对方留下良好的第一印象，这样就能使生意成功大半。会谈时，不要对客户曲意逢迎，也不要掩饰自身的缺点。

没有哪位客户与推销员刚开始交谈，就判断出其在专业方面的优劣，但推销员的态度是否能得到对方的认可会立见分晓，因为要给客户留下第一印象的机会只有一次。

在推销过程中，推销员给客户打电话的技巧也是推销成功的关键所在。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



推销员给客户打电话之前，要把对客户说的话列在一张纸上，并做好心理准备，同时也要设想会碰到什么样的拒绝理由和借口，以便迅速应对。

面带微笑地与客户通话，这样能让你的声音听起来更加有生气，更有自信和说服力。同时还应理直气壮，因为你是给客户带来利益，而不是冒昧打扰。

在和客户通话时，说话要尽量简明扼要，首先报出你的姓名和身份。交谈中，你不要拘泥形式，要做到随机应变。如此一来，气氛马上就会融洽，然后话锋一转，说出打电话的本意。

一旦敲定了见面的时间，就马上结束谈话。但很多推销员并不懂得怎样才能完美地结束谈话，其实这很简单，到了谈话尾声，向他表示感谢！同时给予表示肯定的评语，例如“很期盼到时能和你讨论”等恭维的话。当谈到这一步时，见面预约才算基本敲定，接下来你就要做好与客户见面的充分准备。见面时最重要的一点就是要让客户觉得你是一个值得信赖的人，是一个充满热情的人。

最初的会面是最为重要的，你要以一种自信的态度，微笑着向客户迎面走来，挺直的身躯正是表现出自信的最好方式。空着双手能让你在行动上快速利落，在手臂运用上会容易得多。所以，销售文件、公事包等应该事先找好地方放下。你要友善并有力地和客户握手，向客户问好，同时还要露出你亲切的微笑，双眼直视客户，说话的声音要清楚而响亮。

最重要的时刻，是与客户握手相见后的短暂瞬间，因为你是有备而来的，是特地来和客户相见、交谈的，是直到签完约才会离开的。而这个信念，要在双手一握的片刻表达出来。

确实会有客户能在握手时清楚地感觉到对方的决心，从而在一开始就对推销员产生尊敬之意。谈话中，远离生意上主题的时间越长，就越能建立起私人间的亲密关系，也就越能引起客户的浓厚兴趣。

优秀的推销员在引导话题上都能表现出一定的知识水准。这种能力表明推销员拥有丰富的知识，并时时不忘更新和汲取更多的知识。如果推销员能为客户提供一些崭新的知识或信息，就更能让人印象深刻了。你可以表现在不经意中透露了某种专业消息，而且只是针对这位客户的独家服务。不过，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

推销员也要注意，在这方面绝对不能过分卖弄你的博学多才。

推销员最明智的做法是让客户多讲，自己少讲。这样，客户就会觉得自己是被重视的，他就越容易向你敞开心扉。客户说得越多，你就能从中捕捉到更多对自己有利的信息。在与客户交谈中，你要有目的地谈话，不能随心所欲。否则，只能变成闲谈。

总之，在推销过程中，要善于捕捉并利用一切对你有利的信息，让这些正面的因素帮助你迈向成功。

掌握与客户沟通的技巧的5个关键要素

很多推销员都认为在所有与推销有关的环节中，最困难的莫过于和客户的沟通。其实，因为沟通不畅而造成推销失败的例子不胜枚举，那么其中的原因又是什么呢？马里奥·欧霍文在他的著作《推销高手的魔法：实现完美销售的成功策略》中对沟通失败的描述如下："不被客户接纳，或者客户不了解，所说的东西全部是无效的。造成这样沟通障碍的原因是在语言表达上的态势太弱，声音、表情或阅读技能的不足，遣词造句的不恰当，或者沟通对象根本就缺乏兴趣。"那么，怎么做才能表现出完美的沟通呢？还是让我们看看推销大师到底有哪些沟通技巧可以供我们参考。

第一，马里奥·欧霍文认为，第一次与客户接触，与客户间建立起"信任"或"好感"的桥梁是至关重要的。同时，应该先点明客户对这份产品需求的迫切性，进而引起客户的购买欲望。成功的沟通之所以是困难的，是因为彼此的环境不同，立场各异。有很多推销员都把客户当成自己的对手，在许多推销训练场所和书籍中也有类似的描述：客户——你的对手。仔细想想，这样的观点准确吗？对手是用来战败或者消灭的，在战场上你可能认为这很光荣，但在生意场上打败客户，对你来说却是一种特大的灾难。其实，真正

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



的谈判是温柔的，没有任何杀机的，而客户也想成为这场交易的胜利者。因此，你要充分地发挥与对方沟通的技巧，以尊敬、友善的态度来面对客户，同时也让客户充分地感觉到你为他付出的实实在在的努力。任何买卖只有出现双赢的局面才能保持长期的业务往来，其实，这只是一个非常简单的常识，但是，每天都会有推销员一再地犯这个错误。

第二，推销员的个人修养也能决定他能否与客户进行良好的沟通。马里奥·欧霍文就曾经遇见一个推销员，在他们谈话期间，那位推销员居然朝办公室的门后旁若无人地吐了一口痰，这一举动使得欧霍文对这位推销员的好感在那一刹那之间荡然无存了，为了表示尊重，欧霍文并没有流露出要责怪这位推销员的表情，只是稍微地提醒他注意一下卫生。谁知过了一会儿，他拿起桌下的一块桌巾蹭了蹭满是灰尘的鞋子。欧霍文终于忍无可忍了，立即毫不客气地把他请了出去。可以想象一下，如果当时你处在马里奥·欧霍文的那个位置上，你还有耐心和那位推销员交流吗？

第三，通常情况下，人的目光也是沟通的手段之一。当我们初次见到一个陌生人的时候，在目光接触的那一刻往往能决定彼此之间日后的关系是敌还是友，这听来似乎是很不可思议的，然而它却是真实存在的。不知道你是否有过这样的经历，在你初次见到一个陌生人的时候，当你们的目光相遇的一刹那，你就对他产生了好感，而在其他场合，当你见到另外一个陌生人的时候，你的内心就会对他产生一种疏远的感觉。因此，在马里奥·欧霍文看来，目光的运用对言语的说服力还是有非常大效果的，想要传达说服的意念，眼神和言语同样有效。在推销员和客户谈话时，如果彼此长时间地避开目光，会是相当危险的一件事，这起码说明他们之间的谈话没有任何效果。

第四，做销售拜访的时候，推销员说话的语气和声调也是能否得到有效沟通的一个关键。希腊著名的哲学家苏格拉底说："请开口说话，我才能看清你。"因为他了解，人的声音是一种个性的表达，声音来自人体的内在，是一种内在的剖白。话随音转，换句话说，就是字句里藏着音调，音调里含有一定的感情成分。大多数推销员都能做到口若悬河，然而却无法说服客户，原

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

因就在这里。如果一个推销员的语气中透露出畏惧、犹豫、缺乏自信，就成了这个推销员的败笔。人们常说，静若处子的人，声调必然低柔平和，以此类推，声音实在能使人的本色显露无遗。如果你的声音是低柔平和的，就会使别人产生一定的好感。没有任何人愿意听高声喊叫似的说话。

第五，肢体语言也是一个能有效沟通的重要因素。沟通也是一种使别人信服的艺术。真正的沟通是建立在相互交流的基础之上的，当交谈双方都感觉良好的时候，就会不由自主地表现出一些动作并且加以渲染。比如肢体语言，肢体语言是不会骗人的！它通常比言辞更加清楚地表达内心的意向！幽默戏剧大师萨米·莫尔修说过："身体是灵魂的手套，肢体语言是心灵的话语。若我们的感觉够敏锐开放，眼睛够锐利，就能捕捉身体语言表达的信息，那么，言谈和交往就容易得多了。认识肢体语言，就等于为彼此开辟了一条直接沟通、畅通无阻的大道。"舌头比身躯容易被控制，我们的身体语言表达得比言辞还要清楚明确。身体的反应通常是直接而不打任何折扣的，而言辞就可以被婉转地修饰再加以处理。身体动作一不小心，就可造成冲突和伤害，言谈间不用手势辅助的人，会是多么呆板和僵硬！基本上若要表达一种信息，没有手或臂的参与是绝对不可能完成的。因此，读懂对方的肢体语言，并且作出准确的回应，也能促进有效沟通。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第 9 章

保险推销奇才——克莱门特·斯通

克莱门特·斯通，美国保险业巨子，创富学的第三代祖师，更是一代保险推销奇才。1902 年 5 月 4 日，克莱门特·斯通生于美国芝加哥贫民区，童年时其父亲便离开了人世，他的母亲是位很有修养的妇女，靠替别人缝补衣服、节衣缩食地抚养他长大。为了能够维持生计，他的母亲把积攒下来的钱投资于底特律的一家小保险公司，并开始从事保险推销工作。

年少的克莱门特·斯通深受母亲的影响，在初中升高中的那年夏天，母亲说服他利用假期为保险公司推销保单。对斯通而言，这段推销时间成了他人生旅程的一个重要转折期：在那个夏天，他很快就成了一名出色的保险推销员，在斯通 20 岁的时候，他创办了一家保险代理公司，取名为“联合保险代理公司”。

在公司刚开张的时候，只有他一个工作人员。到 20 世纪 20 年代末期，克莱门特·斯通在美国各个州都开设了分部，雇员超过了 1000 人。

美国经济大萧条后，他借钱买下了宾夕法尼亚伤亡保险公司。36 岁时，他已经成为百万富翁，他所创办的公司后来改名为“美国联合保险公司”。到 1990 年，公司的营业总额达到 2.13 亿美元，拥有超过 5000 名保险推销员。

克莱门特·斯通一生都从事推销，既推销保险，也推销信念和成功的方法。他不仅是拿破仑·希尔基金会的主席，也是拿破仑·希尔晚年的挚友，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

他还是成功法则的受益者和推崇者。其创立的保险公司因为实践成功法则而在短期内使资产从3000万美元跃升到9亿美元，从而成为应用成功法则最好的例子。克莱门特·斯通通过自己半生的经验总结出了独特的哲学、思想和信念，并耗费了大量的精力去宣传和推广自己的哲学。他相信，自己的哲学可以使那些渴望成功的年轻人少走一些弯路。于是，他与拿破仑·希尔合著了《利用积极的人生观走向成功的方法》一书。此书出版之后，很快就成为畅销书，共发行了25万册。1962年，他又出版了另一本畅销书《永不失败的成功之道》，宣传自己的哲学和信念。

对于自己的成功，克莱门特·斯通这样认为："遭遇困境时，保持乐观向上的态度，等待机会东山再起。推销的成功与否取决于你对工作的态度。"

他告诉我们，推销保险并不在于你签了多少保单，最主要的是要推销你的自信。如果你能积极地面对人生，那你就会充满信心地面对一切，并且作出决定要马上行动。成功垂青于那些立即行动，永不停歇的人。

不同的精神状态给客户不同的感受

在销售过程中，如果精神状态不同，在客户面前展示的气质也会很不一样，销售的成绩自然就不一样。销售人员保持一种积极向上的、有活力的精神状态，就会给客户以积极的感染力，有利于促进双方畅快地交流，并引起客户对产品的深度注意，从而更容易达成交易。

一次，美国意外保险公司主管唐诺·莫赫德走过华尔街时，遇到了一位名叫吉姆的朋友。吉姆对他说道："唐诺，你知道我在哪里能找到一份工作？"

唐诺·莫赫德犹豫了一下说："吉姆，你明天早晨8：30到我办公室来一

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

趣吧。”第二天早晨，吉姆如约去见唐诺。唐诺告诉他，要想赚取高收入并为社会服务，最简单的方法就是去推销健康和意外保险。吉姆听后说："我会非常害怕，我不知道向谁去推销，活到今天，从来没有推销过一样东西。”

唐诺说："你用不着担心，我会告诉你该怎样做。每天早晨我会给你5个人的名单，如果你能按照我的话去做，我敢保证你会有很大的收获。但你要答应，在我给你名单的当天就去拜访这5个人。如果有需要，你可以提到我的名字，但不要告诉他们是我让你去的。”吉姆急需找份工作，心想自己至少应该试一试。于是，吉姆拿了些产品说明和推销说明便回家研读了。几天后，他去找莫赫德先生要了那5个人的名单，开始从事这一全新的行业。

一天早晨，吉姆来到唐诺的办公室，说："昨天真是令人兴奋的一天！”因为吉姆已经成交了2份保单。第二天的运气更好，他推销出了3份保险。

当这位充满热忱的、新加入的推销员在第四天早上来到办公室报到时，唐诺正在参加一项重要会议。吉姆在接待室里大约等了15分钟，唐诺先生才从自己的私人办公室里走了出来。他对吉姆说："吉姆，我正在开一个非常重要的会议，可能要用一上午的时间。你不用耽误时间，就在分类电话簿上找5个名字吧，过去我也是这样做的。”唐诺随意打开了一本分类电话簿，指着上面的一则广告，并找到那家公司总裁的名字，然后把地址和名字写了下来，说："现在你可以试试看。”

吉姆按照他的方法，在写下了第一个人的地址与名字之后，唐诺继续说道："要记得，推销成功的关键是在于推销员的精神态度。你的事业是否能成功，就要看你在拜访自己所选择的对象时，是否也能培养出之前你去拜访的我所指定的对象时那样的精神态度。”

就这样，吉姆的事业起步了，并在后来获得了巨大成功。

由此可见，拥有一个良好的精神状态，对推销工作的顺利进行有着莫大的益处。但怎么才能保持良好的精神态度呢？

精神态度会影响到肢体的表现，如果一个人精神愉快，表现出来的肯定是开朗。相反，如果精神不振，就会表现得有气无力。因为推销员要与客户

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

直接打交道，如果你处于一种精神不振的状态，是不会打动客户的。要想成为一名优秀的销售员，就必须具备一流的精神状态，在言行上让自己表现得积极向上。这样，即便起初的精神状态不是很好，通过迫使自己朝积极的方向去努力，也能使自己的精神状态变好。

精神状态还能从我们的仪容仪表上显现出来，具备了一定礼仪知识的销售人员，能让客户感觉到产品的价值，因为客户在看产品时，销售人员就能直接体现公司的品牌形象。所以，精神状态较好的销售人员，成交的概率通常会很大。

在实际销售过程中，想要一直保持良好的精神态度其实并不容易。例如，你刚刚结束了一天当中的第四次销售拜访，而这是你在同一天中第四次被拒绝。现在是下午三点整，在三点半钟你还有一次机会，此时你是否能拿出你第一次赴约时的那种积极态度?

实际上，推销员在销售过程中要想始终保持良好的精神状态，就必须学会把每次销售拜访划分开。每件事情都要单独考虑，不让其相互影响。即便上一次拜访遭到了拒绝，但不能让下一次拜访受到影响，在下一次拜访时仍要拿出最初的执着状态来。只因为上一次被拒绝就心灰意冷了，那下一个客户可能很容易被说服，却因为你的状态不佳而失之交臂。所以，善于分割开来去思考问题，有利于你摆脱受挫的阴云，重新焕发愉快的精神。

为自己量身定制销售目标

推销大王蓝斯顿曾经说过：“今天我要使自己的价值增加 100 倍。我如何做到这一点呢? 首先，我要为这一天、这一周、这一月、这一年和我的一生，定下一个目标。在定下目标之前，我要考虑到过去最好的成就，并使它增加 100 倍。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

“设定目标的高度不会让我感到敬畏，尽管在我到达目标之前可能要经过许多障碍。如果我绊倒了，就会马上爬起来。那么，绊倒就与我无关了。我要做一个失败的人所不愿做的工作。我要时常把手伸到我能抓得着的地方。我绝不满足于现状，我要在达到目标时，给自己再树立更高的目标。我要让下一次的成功比上一次的更好。我要时常向世人宣告我的目标。但是，我绝不满足于我的才能。我要谦恭地接受所有人对我的赞赏。”

正因为蓝斯顿总是给自己树立目标，让自己不断地进取，才使他获得了丰厚的成果。所以，制定目标是很有效的一种手段，它能让人拥有努力的目标与方向，能增加我们工作的动力，迫使我们优先选择重点工作并对自己负责，在宝贵的时间里创造更多的成功。

1. 制定目标的依据

既然目标非常重要，我们就应该积极地为自己制定目标。但是，由于每个人的个性、发展情况以及追求的目标都不同，所以我们应当根据以下几个标准来明确自己的追求，这样才能制定出更为清晰的目标。

（1）以成为专业的推销员为目标。作为一名普通的推销员，要以让自己具备更加专业的推销水平为首要目标，以提高自己的职业素养为奋斗方向。

（2）你想获得的成就。在制定目标前，应该问自己，到底想获得什么样的成功？可以在纸上随意地书写自己的所想，这样能帮助我们更清楚地认识自我，以便把握明确的奋斗方向。

（3）成为推销界的高手。每个人都有自己的优点和缺点，但从总体上看，如果自己在各方面能力都很强，就不妨把自己的目标定在推销界的第一把交椅上。如果自己的确在某方面能力较低，导致了自己的整体能力上不去，就不妨把自己的目标定在拥有专家级的水平上，进行优势互补，从而发挥自己的优势。

可以把从他人身上得到的启示，或者由团体采集的经验，在交流的过程中获得的一些道理，写入自己的要求中，让成功更切合实际。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



2. 制定目标

在明确自己奋斗的方向之后，就要制定出较为明确的目标。但是，该怎样制定明确的目标呢?

（1）制定切实可行的目标。制定目标一定要依据自身的能力以及客观发展的情况等，综合地考虑，使目标切实可行。目标不要太高，但也不要太低，所定的目标应当是通过一定努力可以实现的。

明确一个目标后，要把这个目标分成若干个小目标，以及若干个阶段和具体的实施步骤，制订具体的行动计划后，要循序渐进地实现。例如，你可以把自己的目标归纳为长期目标和短期目标，长期目标可以是 3 年、5 年或 10 年的目标。短期目标可以是日、周、月、季、年度目标。

（2）明确实现目标的行动计划。为了获得更好的推销业绩，你应当制订出具体的行动计划，主要包括一天平均要拜访的客户数量和推销的成功率。

一天平均要拜访的客户数量：作为推销员，想要实现自己的推销目标，就应当有较为明确的，必须拜访的客户数量。拜访客户的数量越大，成交的希望就越大，推销的成效也就越显著。

推销的成功率：推销员应当能吃苦耐劳，能寻找到更多的新客户，开拓新市场，并与准客户进行深入细致的交谈，尽可能减少时间的浪费，以提高推销的成功率。

这些具体的行动计划能激励自己更加勤奋地工作，积极主动地发挥自己的智慧与潜能，让自己早日创造出不平凡的推销业绩。

（3）做好验收工作。制订好推销计划，就要开始真正行动，但不能每天一成不变地按计划去做，却不注意回顾总结。每天应该抽出一部分时间来总结自己一天的工作情况，检查自己是否达到了每天的工作目标，完成的质量如何，检查自己的所作所为是否与计划一致。如果不符合计划，就要分析其中的原因，快速寻找解决的对策，以便下次计划能顺利实施。如果工作比计划早完成，就要检查这份计划所设定的目标是否过低，如果是，下次的目标就要定得高一点。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（4）不轻易改动，坚定实现的信心。既然我们确定好了目标，就应当坚定自己的信心，直到它的实现。在实行计划的过程中，也许会遇到一些困难，但这是无法避免的。如果因为一点挫折就放弃或改变了自己的目标，那目标将永远也实现不了，离成功只能越来越远了。

（5）马上实行计划，不要拖延。制订好行动计划后却拖延不做，那就没有任何意义了。所以，制订好计划后应当马上行动，不要拖延。

不要奢望会有奇迹发生，你自己的木材就要由你自己来砍，你自己的水就要由你自己来挑，你生命中的目标就要由你自己来实现。当你制订好自己的目标后，就要遵守它！因为目标不是黑板上的数字，而是你心中的一把尺子。所以，要按计划去行动，这样才能获得成功。

从失败中重新开始

很多刚进入推销行业的推销员，在几个月的推销工作里，总是不断碰壁，没做出一点业绩来。这个时候，他们会逐渐感到迷茫，认为自己能力不行，于是就轻易地放弃了推销工作。其实，在刚刚进入推销行业时，不出单是很正常的，因为那是积累时期，如果坚持下去，多找找方法，成功就会触手可得。

无论你做任何事情，只要你感觉自己能行，并取得了一次小成功，就要乘胜前行，即便偶尔遇到失败，你也完全可以把它逆转过来。而且在很多时候，把失败转变为成功，往往只需要一个想法和一个紧随其后的行动而已。

克莱门特·斯通有一个叫奥图·普乐帕的朋友，他是德国一家大银行的高级人员，但是纳粹当权之后，他和家人的尊严受到了很大打击，最后被关到集中营里，除了身上的衣服外，所有财产都被没收了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



第二次世界大战结束后，奥图和他的家人来到了满是就业机会的美国，准备从头开始。当时的奥图已经 57 岁了，而他还不能维持生计，更没有养老资金。在这样窘迫的情况下，他激励自己一定要获得成功。他是银行和会计方面的专家，掌握很多诀窍，但他却屡次碰壁，一直找不到工作。

几个星期之后，他终于找到了一份周薪为 32 美元的仓库管理员的工作。后来，他利用空闲时间继续求职，目标是继续干他的老本行。在多次求职失败后，他发现自己各方面的能力都很好，唯独要求熟练掌握美国银行的专业术语这一条不能过关，而这一条是从事这一行业的必备条件，没有一家公司不是这样要求的。就是这个发现让他的命运出现了新的转机。

后来，奥图专门抽时间到一所商业学校学习了这些知识。终于，他找到了一份初级会计的工作，月薪 200 美元。入职后，他很快就从初级会计升到会计然后升到财务主任、副总裁兼董事长等职位。

从奥图的故事中可以发现，虽然他拥有丰富的经验知识，但随着时间的推移，环境的变化，自己那些东西暂时被其他因素阻碍了。既然发现了这个问题，就要懂得补救，就要善于通过其他方法去改变，而不是抱着原来的方法去一次次碰壁。

同样，在推销过程中，每一次的推销都是一次与众不同的经历，都可能遇到前所未有的困难。困难并不可怕，可怕的是遇到困难后就畏缩不前。当我们遇到困难时，要主动寻找解决的方法，只有从经验外的其他地方获得适合的知识，才能更快地抵达目标。虽然你拥有方法诀窍、技巧知识和行动的激励，足以助你在事业上取得成功，但如果想从事新的工作，就需获得新的知识来应对。

改变固有思维，知道你所需要的是什么，并马上采取行动，这就是奥图把失败转为成功的诀窍。一个优秀的推销员在遭遇失败和挫折时，要永远不认输，还要懂得从失败中寻找解决困难的一切方法，找到获得成功的方法和途径，并勇敢地去争取。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

学会运用暗示的力量来引导自己

在心理学上，自我暗示是指通过主观想象某种特殊的人和事物的存在，从而进行自我刺激，达到改变行为和主观经验的目的。

自我暗示不是提示，如别人对你说："尝试去做对的事情，因为它是对的。"这就是他人给你的提示。你每次对自己说："努力去做对的事情，只因为它是对的。"这就是自我提示。当你下意识地将"努力去做对的事情，只因为它是对的"这句话融入你的意识之中，这就是自我暗示。

消极的自我暗示会误导个人的自信和判断，使人生活在幻觉之中，并做出一些脱离实际的事情来。消极的自我暗示还能使人对外界事物的认知形成某种心理定式的作用，在为人处世上偏听误信，凭自己的直觉做事。而积极的自我暗示又被称为自我肯定，是对某种事物的积极的、有力的叙述，这是让我们正在想象的事物坚定和持久的一种表达方式。

自我暗示是一种强有力的技巧，是一种能在短时间内改变我们对生活的期望与态度的技巧。经常进行肯定性的自我暗示练习，能让我们开始用一些更积极的概念和思想来替代我们过去否定性的、陈旧的思维模式。

但千万不要把提示当作自我暗示，也许我们正在读许多励志书籍，但要想从书中获取自我暗示的力量，不是要看作者把什么东西写进书里面，而是要从书中汲取什么，并且把这些融入我们的生活之中。

进行自我暗示时，应当遵循以下原则：

（1）要在最积极的方式中进行，肯定我们所需要的，而不是那些不需要的。例如，不能说"我再也不偷懒了"，而要说"我越来越勤奋了"，这样做能保证我们总是塑造最积极的思想形象。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



（2）始终要用现在时态而不用将来时态进行暗示。例如，我们要说“我现在获得了客户的肯定”，而不说“我将来会获得客户的肯定”。每件事物都是首先被人想到，然后才能在客观现实中显现。

（3）肯定并不意味着要抵触或努力改变自己的情绪或感受。接受并体验自己所有的情感，其中的否定性情感也是非常重要的，不要试图改变它们。这样做肯定会帮助我们创造出一个对于生活的新的观念，让我们从此获得越来越多的快乐体验。

（4）选择那些对自己感到完全合适的肯定。对一个人有效的肯定，对另一个人也许根本不起作用。所以，我们要进行的肯定应当是能让自己觉得积极的，如果不是这样的，就试着改变自己的言语，直到你觉得合适。

（5）在进行肯定时，始终相信自己是在创造新事物。我们并不试图取消或改变新的事物，这样会引起存在者的挣扎和冲突。我们应当采取接受并处理那些已经存在的事物的态度，但要在每个时刻都开始创造自己确切希望的事物，并获得最佳的机会。

（6）一般来说，语句越简短，效果越好。因为一番肯定可以传达出强烈情感的阐释，情感传达得越多，给他人留下的印象就越深刻、越强烈。

（7）在进行肯定时，要尽可能地努力创造一种相信的感觉，一种它们已经真实存在的感觉，这样能使肯定更加有效。

根据这些原则来进行自我暗示，就能让我们更积极地思考和行动。另外，在自我暗示时要集中精力，把思想集中在自己应该想的事情上。这样，我们就不会去思考那些本不该想的事情。如此就可以通过自我暗示，影响自己的潜意识，从而战胜自己。

当我们面临诱惑时，自我激励的话从潜意识中进入意识中。当这种情形出现时，就要立刻采取行动，果断地去做正确的事。这样不断重复，就会使自己养成一种良好的习惯。

但若想从思想上真正有所改变，不仅要借助于原则和一些方法，还要用心去做，发自内心地靠自己的坚强意志战胜自私自利、懒惰等不良习惯与思想。控制自己的思想，让自己的思想中充满了积极的内容，这样才能把握好

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

自己的命运。

克莱门特·斯通曾经说过："当我解释或说明激励的艺术时，我是想激励你。而一再的重复，是要增进任何形式的暗示所产生的效果。但如果你想具备运用这些自我激励的诀窍，那只有靠你自己立志采取行动了。因此，我要促使你为自己证明这些激励之言的效果。"

所以，只要有意识地去暗示自己，无论我们现在是什么样子，都能成为我们想要成为的人。作为推销员，更应当善于运用暗示的力量，不断战胜自我，这样才能不断取得成功。

善于从日常生活中总结

在公园里，一位年轻的太太用车推着一个不到一岁的孩子，正向前走着。从旁边走来一位老太太，她和那位年轻的妈妈聊了起来，边聊边笑着抱起孩子说："这孩子长得真像你，多大了？"那位年轻的妈妈边笑边作了回答。

过了一会儿，老太太把孩子放到小车上，从她随身带的包中拿出了两个小背心说："我儿媳妇下岗了，卖些小东西，这两件是断码的，孩子穿上肯定好看。"老太太看到那位年轻妈妈不愿意买，又说道："这两件你要是都要了，每件可以便宜两块五毛钱，两件总共十元，你回去打听一下，如果买贵了，我以这把年纪担保，陪你四件。"最后，这位年轻的妈妈并不十分情愿地买了两件。

这位老太太首先夸奖孩子，进行亲情沟通，拉近彼此距离。再介绍产品，以"断码"来表示没有质量问题。最后价格打折，促成交易。

其实，看起来很普通的销售技巧，在我们实际推销中，能够娴熟运用的又有多少人呢？

克莱门特·斯通有一位朋友，他很聪明，看书一目十行，并能立刻领悟，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

还能逐字背下百科全书中的好几页。

有一天，他对斯通说：“我如何应用我的本领和知识呢？”斯通惊讶得好像对方告诉他自己失去了记忆一样。

那位朋友之所以还没进入成功之门，很大程度上是因为他不懂得运用，不知道爱迪生也具有和他一样的能力。所不同的是，爱迪生获得了行动知识，他知道自己要寻找的是什么。其实，你也可以用你的需要来确定你的目标，把握你的命运，你也可以集中自己的思想和努力，从那些成功者和有价值的书籍中获得知识。

作为一名推销员，就要把推销工作当成自己的目标，找到更多好方法以及让自己的工作变得更轻松，就要善于把生活和工作中所遇到的点点滴滴都与销售结合起来，也许生活中的一件小事就能给销售带来启发，不断吸收和应用这些窍门与原则就有助于自己更快成功。

为了让自己能更善于发现工作方法，就要培养自己触类旁通的能力。

1. 勤于学习

想要在工作中具备触类旁通的能力，很重要的一点就是善于学习，这就要求我们每个推销员要勤于学习、勤于提升。不善于学习，只能被社会所淘汰。

2. 从实践中提升

这种能力必须建立在足够丰富的推销实践的基础上，要在实践的基础上进行经验的修正、调整、总结，从实践中去感悟，从积累中去融通，这样才能逐渐提升这种工作能力。这种能力是多层次、多角度的，是循序渐进的，不能急于求成。

3. 善于总结

学习和思考在培养触类旁通的能力上很重要，但更重要的是要善于总结和提高。推销员每天都会遇到很多问题，要对思考和解决问题的过程进行总结，这样才能锻炼和提高触类旁通的领悟能力。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

4. 态度决定一切

在销售工作中，推销员要想培养较高的触类旁通、善于发现方法的能力，就必须具备乐观向上的心态，从思想上提升自己。销售工作很累，压力很大。随着经济的发展，销售环境发生了巨大的变化，这就要求推销员在工作中要时刻树立危机意识与竞争意识。

5. 敏于观察

推销员的基本素质要求就是要具有敏锐的洞察力，要善于捕捉市场信息、行业信息等，能从简单的现象中找到规律性的东西。

一些人整天无所事事，碌碌无为，不用心去体验生活，感受市场，对身边的销售实践视而不见。这种人即使工作到老，也很难领悟出有价值的东西。相反，有些人可能开始很多事情都不懂，但他们认真学习，勤于探索，细心观察，用心去体验，从而快速培养出很强的触类旁通的能力。

6. 悟于挫折

在工作中遇到挫折和困难是一笔难得的财富。不感受痛苦的挫折，就很难让人进步。因此，推销员要善于从挫折中领悟到自己在思考问题上、心态上以及找到解决问题的方法上的不足之处，这样才有利于能力的提高。

找到成功的方法诀窍

有的人永远处在起跑线上，而有的人却早已冲到了成功的终点，是什么原因造成了这两种结果？原因是有人总在更替成功的起点，在没有到达成功的彼岸时就放弃了，然后重新寻找起点，而许多时间也在不断寻找中被浪费

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

了。而有的人则在踏出第一步时，就决定永不停息，直至成功。

所以，成功其实并不难，就在于你是否能下决心。林肯曾经说过："我不在乎你是否失败了，我关心的是，你是否满意于自己的失败。"很多时候，你只需要勇敢地向前迈上一步就成功了。

克莱门特·斯通6岁时就开始在芝加哥南区卖报纸，但一些人流大的街角早已被那些比他年龄大，声音更洪亮的孩子占据了。斯通如果侵犯了他们的地方，常常就会受到拳头的威胁。但斯通并没有因此而退却，在那段日子里，他学会了扭转劣势。他开始关注一些其他地方，发现富乐饭店生意很红火，是个卖报纸的好地方。于是，他决定去那个饭店里试一试，他胆子虽然很小，而且非常紧张，但还是走了进去。很幸运，他在第一张桌子旁卖出了一份报纸，接着在第二张和第三张桌子吃饭的客人也都买了他的报纸。但当他走向第四张桌子时，富乐先生却把他赶了出来。

但小斯通已经尝到了成功的甜头，他发现在这里报纸的销路实在很好。于是他趁着富乐先生不注意时，又偷偷溜进了饭店，走向第四桌的客人。这时，饭店里发出了哄堂大笑，客人似乎喜欢看他和富乐先生玩捉迷藏。

在第四桌吃饭的客人显然很喜欢斯通那种不屈不挠的精神，在富乐先生还来不及把他赶出去之前就付了报纸钱，还多给了他一毛钱小费。斯通当时想到自己已经卖出四份报纸，还能得一些小费，心里那种兴奋简直无法言表。

当富乐先生再次向斯通走来时，一位客人开口说："让他在这里好了。"就这样，五分钟之后，他卖完了所有的报纸。

第二天晚上，斯通又走进了那家饭店，富乐先生这次拎着他的衣服把他拽出了饭店。但他并没有就此放弃，当他再度走进去时，富乐先生无可奈何地说："我真拿你没办法。"后来，他们成了非常好的忘年交。斯通在他的饭店里卖报纸，也就不再有什么问题了。

斯通百折不挠的精神不仅征服了客人，也为自己赢得了一个理想的卖报纸场所。这对于小斯通来说是件很成功的事情，这件事情也深深地触动了斯

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

通，让他明白自己想达到什么目的，就要百折不挠地去争取。

多年后，已经拥有一个“保险王国”的斯通，分析自己小时候那次卖报的经历，得出了下面几个结论：

（1）他知道自己应该说些什么，因为他已经学到了一些大孩子的叫卖方式。他所要做的就是走近一个客人，以较柔和的声音重复那些话。因此，他具有卖报所需要的“行动知识”。

（2）他需要钱。那些报纸如果卖不出去，就是一文不值的废纸，如果他的报纸卖不出去，他就要把买报纸的本钱赔进去。而对于6岁大的男孩来说，这是个非常大的问题，足以促使他想办法把报纸卖掉。因此，他具有成功所必需的“行动激励”。

（3）当他第一次成功地在饭店中卖出三份报纸后，虽然老板赶他出来，但为了卖报纸，他还是进去了。几次之后，他已经学到了在饭店里卖报纸所必需的技巧。所以，他得到了其中的“方法诀窍”。

这些技巧后来被斯通发展成为一套可以获取成功的定律，让很多人获得了无数的财富。

在推销工作中，如果想让自己永不失败，就要记住行动知识、行动激励、方法诀窍三项最重要的因素，这样你很快就能获得巨大的进步。

其实在很多时候，我们之所以会失败，并不是因为成功离我们太遥远，而是我们没有全力以赴去做。

寻找永不失败的销售定律

推销员工作中要和不同的人打交道，所以推销手段要灵活多变。但在推销过程中也是有规律可循的，这就需要推销员在工作中要善于总结，特别是在交易失败时，更应当善于找到反败为胜的法则。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



有一次，克莱门特·斯通来到自由报大厦进行推销。前三天，他的推销工作异常顺利。每天的销售额都比前一天多出一倍，这使他的热情极度高涨。其实，真正让他学到东西的是第四天。

那天，斯通去拜访一家规模很大的房地产公司，站在公司业务经理的办公桌旁，斯通说："我是否可以借用您一点儿时间？"接下来发生的事情让斯通大吃一惊，因为业务经理突然跳了起来，用他的右拳敲着桌子说："在你的一生中，你绝不可以请求借用别人的时间！要用你也只能占用！"

随后，那位经理给斯通上了一堂推销课，斯通从他那里也学到了很多处世的法则，两人谈得非常开心、尽兴。最终，斯通毫不客气地占用了那位经理的时间，向他以及他的26位同事卖出了27份保险。

那家房地产公司的业务经理对斯通开场说的"我是否可以借用你一点儿时间"很反感，很多人听到斯通这句话时也会回答："不可以。"因此，斯通决定不再说这句话。经过试验，斯通选用了另一句话："我想这件东西你会感兴趣的。"

对于这句开场白，没有一个人回答说"不"。大多数人都会问："是什么东西？"斯通当然会告诉他们那是什么东西，然后再说些推销的言语。

这件事引起了斯通的进一步思考：我一定能找到一种科学的方法，让我每天卖出更多保险。必定有一种方法，可以在一个小时内产生平时要用数倍时间才能产生的东西。为什么不找出一种能在一半时间内卖出两倍东西的办法呢？为什么不能研究一种方式，让每个小时都能产生最大的工作量呢？

从那时起，斯通就一直努力寻找这种成功的法则，并建立起自己的推销模式，而这些模式在运用过程中从来没有失败过。

确实，推销也可以归纳总结出许多更好的推销模式。但是现实工作中，许多推销员在努力接近目标时之所以失败，是因为他们没有把成功所使用的原则归纳成一个公式。虽然他们知道其中的实际情形，却不能归纳出一个原则来。

作为推销员应当努力归纳出一套永不失败的推销定律，这就要求推销员

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

努力找出每一次推销过程中所涉及的好或坏的规则，并最终找到属于自己的成功方法。利用有益的东西，丢弃没用的东西。一旦你养成使用一个工式的习惯，就能在最短的时间内成功地推销。

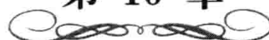
当然，你也可以从其他推销员的身上获取启发，得到成功推销的定律，他人的推销技巧对你并不重要，重要的是原则。

无论做什么事情，都要把从成功和失败中所学到的经验归纳成一种公式，并将其应用到实践中去，检验这种方法是否恰当，然后逐步改进，这样就能找到更好的推销模式，显著提高自己的工作效率。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第 10 章



推销点子大王——齐格·齐格勒

齐格·齐格勒，曾经名列全美第一的烹饪用具销售员，现在美国十大推销大师之一，世界著名的销售点子大王。除此之外，齐格·齐格勒还是美国著名的激励演讲大师和推销员培训师，是当之无愧的心灵导师，他不但成功地经营了自己的人生，而且给无数的人带来了成功的理念，他的推销理论不仅影响了全世界成千上万人的生活，他的教育思想更是深刻地影响了成人教育的方法。

齐格·齐格勒著有10本书，其中包括2本畅销书：《达成交易的秘密》以及《齐格勒的销售点子》。他的另一本著作《在顶峰与你相会》，名列过去10年来最畅销精装书的第8位，目前每年仍销售约50000本。

销售失败，只因你还没有走得更远

齐格·齐格勒的第一份推销工作，是为一家制造收银机的公司推销产品。起初，齐格·齐格勒觉得自己的前途一片暗淡，有时还会在街头茫然不知所

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



措。生活的重压常常使齐格·齐格勒产生一种绝望的情绪，但齐格·齐格勒并没有真正绝望，虽然在推销的前几个星期里齐格·齐格勒没有卖出去一台机器。到月底结账时，齐格·齐格勒告诉老板，他没能找到一个愿意买收银机的人。

老板说："好的，这正是我雇用你的原因，去寻找他们吧，你只是还没有走得足够远而已，继续努力吧。"

这位老板的一席话对齐格·齐格勒以后的推销生涯以及所取得的辉煌成功，起到了不可磨灭的作用。

当齐格·齐格勒磨破了一双鞋子时，终于在一家商业机构找到了他的第一位真正的客户。当时，齐格·齐格勒还没有一点推销技巧，只是如实地介绍了产品的性能及如何使用更加便捷。

生意成交后，客户的一番话让齐格·齐格勒一直记忆犹新，他说："本来我们暂时并不需要这样一台机器，但我从你身上看到了一种精神，一种对生活的态度，这种真诚让我不忍拒绝。"

这次推销的成功为齐格·齐格勒带来了极大的信心。每天出门前，齐格·齐格勒都会对自己说："如果今天在五点之前还没有找到客户，那就继续找，直到六点钟。如果有必要还可以一直找到九点钟，直到商店关门。在行走的范围内，一定有人会买自己的产品，只要努力去寻找。发现并不需要天赋。需要做的只是不停地走并与人交谈。"

虽然此后的失败仍然多于成功，但齐格·齐格勒始终没有放弃努力。正是这样锲而不舍的精神，齐格·齐格勒的推销工作渐有起色。后来，齐格·齐格勒又选择推销另一种产品——成套的厨房用品，而他就是靠推销厨房用品从而奠定了他事业辉煌的基础。

我们往往把失败归咎于客观世界，而不愿意作内心的反省。其实，你应当仔细思考这个问题。许多人都曾经思考过，得到的结论也几乎相同："条件有限！"

因为条件的限制，许多人就这样认定自己难以改善命运。内心的消极情绪占了上风，自己最终选择了失败的宿命。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

多年前，齐格·齐格勒曾去密执安州一个房地产经纪人委员会的一个午餐聚会上进行演讲。在演讲之前，齐格·齐格勒与坐在他左边的一位绅士闲谈，齐格·齐格勒问那位绅士生意怎样，于是那位绅士开始滔滔不绝地抱怨自己的生意是如何糟糕。他说通用汽车公司正在罢工，这时候没人会从别人手里购买任何东西。

他抱怨说："事情太糟糕了，人们连衣服、鞋子、汽车甚至食品都不买，当然也不会买房子了。我好长时间连一幢房子也没卖掉，真不知道该怎样完成合同，如果罢工不马上结束，我就要破产了。"

随后，齐格·齐格勒又转向坐在右边的一位夫人，询问她的生意情况。那位夫人微笑着说："你知道的，齐格先生，通用汽车公司正在罢工……所以我的生意好得简直像奇迹一样。几个月以来，人们第一次有了空闲时间为布置理想中的家去逛商店，买东西。"

刚才的那位顾客为此现象愁眉不展，而夫人却为此十分庆幸，齐格·齐格勒迷惑地问："为什么？"

她说："有些人可以花上半天时间来看一幢房子。他们测量每一英寸面积，从厕所、壁橱到房屋地基，无一放过。他们从小阁楼一直检查到隔热层。我甚至碰到过一对夫妇，他们自己查找地界线。这些人知道罢工是会结束的，他们对美国经济非常有信心，但最重要的是，他们知道现在买房子比以后买要便宜很多。这样一来，生意就很兴隆了。"然后，她还很有信心地说："齐格先生，你在华盛顿有熟人吗？"

"是的，我有个侄子在那儿上学。"

"不是，我是问你在华盛顿是否认识一些有政治影响的人？"

"没有，一个也不认识。你为什么要问这个呢？"

她说："我在考虑，如果你认识的人能使这场罢工再持续 6 个星期，只需要 6 个星期，我今年就可以甩手不干了。"

一个人因为罢工而破落，另一个却因为罢工而发财。外部条件相同，但

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

他们的态度却大不相同。因此，齐格·齐格勒认为，生意好坏从来不是由外界决定的，而是由你的大脑决定的。如果你的思维凝滞了，你的事业也会因此而停滞不前。如果你的思想是正确的，你的事业也会发达起来。

如果你看到了一些成功人士的经历，你会发现，许多人在开始时甚至比你起步时的条件还要糟糕，但他们成功了，原因就在于他们有成功的愿望。所以，成功的条件只需要一个，那就是你希望成功，并始终相信自己会成功，永远都不要停止努力！

聊聊家常私事可以拉近你与客户的距离

很多时候，你与客户在交谈过程中，不妨先与对方聊聊家常，让顾客了解你的生活情况和背景，以减轻他的防卫心理，使彼此的交谈气氛更为融洽。你也可以从对方的谈话中捕捉到对你推销有利的资讯，让顾客对你产生信任感。所以，聊聊自己的私事，这也是产品销售的最好方法之一。

当你向顾客进行商品说明时，有一个方法能阻止顾客存有再作考虑的打算。“您好，罗夫特先生，我是山姆·约翰逊，您叫我山姆就可以了，千万别叫我先生。”

这样的态度会让顾客感觉你并不是在向他推销，而是在和他交朋友，你不必告诉他你所推销产品的价值，只需告诉他，其他顾客为什么会买你的产品，等他仔细盘算后，这笔生意就一定能成交。

这种促销方式，便是以“初步说明”来分散顾客对商品所怀有的排斥和抗拒感。在顾客的印象中，他只想听到别人购买的理由，而不想听一句促销之语。如果这时你说：“如果你想买，当然好，相反地，如果你不想买……”这种带有询问式的语气，可以刺激他采取购买行动。

在这关键时刻，你千万不能留有让他发言的余地，否则就会前功尽弃，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

你必须一口气将整句话说完，让对方感受到你的坚定态度。

一般来说，这种以接近顾客心理为重点的推销方法是非常有效的，如果你使用“请你买下这东西，好吗？”之类的语句，只会加强顾客的抗拒心理。

总之，在整个洽谈过程中，你坚定、诚恳的态度至关重要。与顾客交谈时，一定要使其对你所介绍的产品产生兴趣，否则会导致顾客产生反感。

当你试探他的购买意愿时，他一定会说：“让我再考虑一下吧！”如果你能以直接而明确的言语说出自己的主张，顾客的情绪就会随着你的引导进入亢奋状态。但你如果是一副懒洋洋的模样，便会大大地降低顾客对产品的关心程度。

因此，你必须通过自己的说话方式来吸引顾客的关注，这才是最重要的。在交谈过程中，可以表示向顾客学习某些方面知识的意愿，这样彼此的关系就更为亲近。不过谈的话题最好与产品无关，以免让对方起疑心。

推销心理战术运用得是否得当，是能否成功交易的关键，也是达成交易的基本方法。买卖双方在交易进行的过程中，所有有关销售的事项都是影响交易的因素。

推销洽谈时，买卖双方一拍即合的情况是少见的，顾客经常会做出这样或那样的不利于成交，甚至是拒绝成交的反应，推销活动中将这些情况称为购买异议。

顾客提出的异议是推销过程中的主要障碍，但如果顾客对某一销售无动于衷的话，他是不会提出异议的。所以，从某种意义上来讲，顾客是否提出异议，是他对产品是否感兴趣的一种表现。想要顾客购买商品，推销员必须积极而热忱地介绍产品，想方设法激发顾客的购买冲动，以便顺利成交。

顾客提出异议是很正常的，不妨这样想，当一个陌生的推销员向你推销某种产品时，你会怎样做？如果你懂得每个顾客都有权提出异议，那你就不会因此感到沮丧了，更不会因此惊慌失措。

推销员在面对顾客提出异议时，必须产生一种敏锐的反应，但前提条件

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是要控制好自己的感情，应用心理战术，判断出顾客的个性、类型、喜好等个人因素，然后再选择最适当的推销战术。但推销员对产品的特性应有详细的了解，这样才能让顾客满意地接受。

在产品推销说明结束前，如果想让客户购买你的商品，就别忘了说一句："你是我所遇见的顾客中最好的一个。"这是非常重要的。

不过，什么时候是说这句话的最好时机呢？其实，只要不在推销说明结束后再说都是可以的，否则极易被顾客认为你并不是真心的，只是在奉承他而已。

因此，在进行产品推销说明时，你应当这样说"也许你会认为我是为了推销而说的，但我要告诉你，无论你是否购买了我的产品，对我而言，你是我所遇见的顾客中最好的一个。因此，我很乐意为你服务，你使我的工作变得轻松有趣。"这番话会让他认为你是个很诚实的人。而在说完这番话后，你不必等顾客的回答，可以继续进行产品说明。这样一来，你所说的话将被永远留在顾客的心中，使他久久不能忘怀。当交易快要完成时，顾客会重新评估你的话是否诚实可靠，然后再给出一个肯定的答复。

一定要记得，你的顾客不只是购买你的产品，其实他们是因你而购买，并为你销售产品。

拜访客户应注意的几个关键

当你前去拜访客户时，你所驾驶的车子必须停在离顾客家稍远的地方，一户人家的距离左右。这样，你就能利用到客户家的这段距离最后调整一下自己的心情和仪容。

在敲门前，你手里最好不要拿任何有关推销的资料，因为那样很容易使你变得紧张。你空着两手站在客户的面前，就能很自然地作自我介绍。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在进行这样的销售拜访时，齐格·齐格勒常常会这样说："你好，我是齐格，一名厨房用品推销员，如此唐突拜访，不知是否会打扰了您？"或说："你的家真漂亮，简直就像一座美丽的花园。"

当你到顾客家中推销不锈钢橱柜时，也许你会使用样品来作产品说明。但齐格·齐格勒通常不会那样做，他会将顾客带到户外，让他看看自己家中需要多大的尺寸，同时让顾客站着或蹲着与自己交谈。让顾客亲自参与，他的购买热情就一定会上升。

在你们的谈话进行到一个段落时，你不妨突然地向客户借用电话，可以这样说"我是否能用一下你的电话？"这是一个小技巧，但你的表情必须像是有个重要的约会在等着你一样。

这样做的好处是可以营造你与客户谈话的良好氛围。当顾客需要他人帮忙时，你必须积极主动地去帮忙，即便是一件小事，也可能产生深远的影响。虽然这是件很简单的事，但却容易被推销员忽略，进而影响交易。

即使你所销售的产品只是一块毫不起眼的石头，但你仍须用天鹅绒把它包装起来，然后展现在顾客的面前，以强调它的价值和特质，这是推销界最著名的比喻。利用这种方法的意义在于让顾客相信，即便外表普通的产品，也蕴含着丰富的价值。

当你向客户推销家电用品或汽车时，绝对不能用手去敲打，只能谨慎而又细心地触摸，使客户在无形中感受到产品的价值与尊贵。同时，为了加深客户对产品的印象，在进行产品说明时，必须将它的特征放在最后来说明。另外，最重要的一点是在商谈成交的最后阶段，你要先观察在这个家庭中，谁是财政收支的决策者，谁是影响付账的关键人物。因为在客户家中，可能有老人和孩子，或是夫妇双方都在场。所以，你必须观察出谁是购买的决定者。

一次，齐格·齐格勒去一位客户家推销，在与客户谈到最后阶段时，他的儿子从外面回来，当看到父亲选的产品时，就一口否定说："这种产品太难看了，而且用着也不方便，还是别要了。"

客户的儿子大概十七八岁的样子，齐格·齐格勒知道这样的孩子正处在

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



自以为是的年龄。齐格·齐格勒发觉这次推销的成功与否，关键就在这个孩子身上。齐格·齐格勒随即和这个孩子聊了起来，并把产品的大样图纸拿出来让他选看，他一下子就看中一个精致小巧的产品。

他指着那款设计精美，但容积很小的产品说："这个还可以。"

齐格·齐格勒认同地点头说："这个的确很美观，但不太适合人多的家庭使用。不如这一款。"齐格·齐格勒指着另外一个相同样式但容积较大的产品继续说："你看，这个就比较适合你们家使用。你已经是一个大小伙子了，那口小锅做的饭还不够你一个人吃呢。"他听后就不好意思地笑了起来。最后，他作了决定，买下了齐格·齐格勒推荐的产品，他的父亲很高兴地付了账。

当你和一对夫妇或一群人洽谈时，如果你看错了目标，不但会浪费时间，还会让人轻视你，这样一来，你的交易势必会失败。当然，这就需要你耐心地观察。

齐格·齐格勒曾遇到过一个保险推销员，他对齐格·齐格勒说起了他的一次推销经历。

在一个星期天，我上门拜访了一位客户。这是一个三口之家，客户的儿子已经上高中了，似乎对保险非常感兴趣，在我为他父亲介绍产品的过程中，他不断地提出问题，我对他的问题一一作了解答。当拜访结束时，我却没能拿到订单。后来我才发觉，原来那次拜访最大的失误，就是我把问话最多的人，即那位客户的儿子当成了主角。

其实，这位推销员的失败在于没有对客户进行观察，这样小的孩子，对购买保险这样重要的事情是没有决定权的，他不断地提出问题，只不过是对保险充满了好奇而已。

如果你上门推销的对象是一对年轻的夫妇，你就要考虑到他们目前的经济状况如何，大多数年轻夫妇在经济上虽然稍有拮据，但他们总是在外人面前尽量隐瞒。他们思想乐观，想要改变现状，如果推销员能表现出诚心交往

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的态度，他们是不会拒绝交易的。

对于这类顾客，你必须将自己的热诚表现出来，进行产品说明时，可以刺激他们的购买欲望。在交谈中还可以谈谈彼此的生活背景、情感、未来等话题，这种亲切的交谈方式很容易促使他们作出购买决定。

但是，你必须考虑这类顾客的经济能力，并在进行产品说明时，以尽量不增加顾客的心理负担为原则。

总之，只要对产品有信心，再稍加刺激，客户自然会购买。上门推销最重要的是要和客户成为朋友，让对方信赖你。你必须对其家人表示关怀之意，而对其本身则予以推崇和肯定，同时要说明产品与其美好的未来有着密切的关联。这样一来，他在高兴之余，生意自然就达成了。

如果你的推销现场有很多人，你务必找对谁才是隐藏在背后的真正顾客。假如你在某一个机构进行推销，要想迅速地在一大群人中找出他们的领导者，那你就要观察那些人在说话前的眼神。通常情况下，许多人在说话前都会看着某一个人，此人便是他们的领导者。

如果这种方法仍然不能使你识别出，你可以向这群人当中的某一人询问一些重要的问题，如果此人是领导者，他就会准确地回答你的问题，如果不是，他就会转向领导者请求援助。

这种简单的观察法，可以避免浪费时间，减少交易失败。确认出谁是领导者后，你就能进行最有效的产品推销说明了。

推销的目的是告诉人们产品的本质

要想成为一名优秀的推销员，首先必须学会观察与思考。假如你鼓励顾客去买很多商品只是为了自己可以赚更多的钱，那你就是一个沿街叫卖的小贩；假如你鼓励顾客购买很多商品的目的是让顾客获得利益，那你就是一个

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

推销的行家，同时你也会获得收益。

很多时候，我们推销失败，并不是因为推销本身是一件很困难的事情，而是我们思考得还不够多。我们真正的工作报酬不是来自我们的脚，是因为我们的头脑而获得报酬的。有史以来，思考是社会发展的源泉，也是我们事业获得成功的关键。

现在每天只能赚 1 美金的推销员，如果他能够按照正确的方式去思考，那么或许他每天可以赚到 2 美金。

按照正确的方式进行思考需要时刻保持高度警惕。这种思考方式并不是让推销员只重视那些说“是”的顾客，而忽略对他们说“不”的顾客。

记得有句话是这样说的：世界上只有两种人永远不会改变主意，一种是傻子，另一种是死人。这句话是相当正确的。

继续与那些对你说“不”的人保持着密切的联系，因为下个星期、下个月或是下一年他们就可能会对你这种推销产品的人说“是”了。

推销就是建立目标。将那些说“不”的人作为自己奋斗的目标，然后将他们变为顾客。每个推销员在日常工作中都要学会接受拒绝。

试想，如果我们所有的“目标”都非常了解我们的产品并且打算购买了，那么，我们这些推销员就要全体失业了，因为他们完全可以给公司写信订购我们的产品。

其实，在我的推销中，我学会了使用一个非常重要的词——“为什么”。它在我的推销拜访中通常起着举足轻重的作用。

当然，这些都是我在最初推销时从收银机老板那儿学到的。像许多推销新手一样，当我拜访的人冷漠地说：“不，我不想要你推销的商品。”这个时候我都会感到非常沮丧。

随着推销经验日益丰富，我可以用笑容和附和打开可能的销售之门，“我知道你不想要。这就是我来拜访你的原因。我知道如果你想要的话，那么你早就会到我们的公司去挑选一台了。我来这里的目的就是想了解您为什么不想要。”

怎样将“为什么”引入谈话中去，是每位推销员都应该认真思考的问题。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

真诚地倾听对方不购买产品的原因，将会把你的推销之行带到一个完美的境地——两个人友好地、轻松地交流。

推销是一个你不能只投入一半的心思却希望获得成功的职业。在推销中遭受失败的多是抱着“试试看”的态度，在找到别的工作之前先随便干几个星期或几个月的人。

如果你决定做一名推销员，那么就不能有任何假设的前提。如果你想获得成功，那么你唯一能做的就是把自己毫无保留、全身心地投入到推销中去。

有些产品非常复杂，所以在你能够走出去为产品进行推销之前，公司都会对你进行一个长时间的全面的系统培训。这种情况下，在学习期间，公司一般都会支付你薪水。但是能够获得培训机会的人也是经过严格挑选的。

另外，还有一些产品则很简单，你可以很快地了解它们。这些产品的推销通常都是提取佣金的。不论你推销的产品是复杂的还是相对简单的，你要做的第一件事情就是专心学习你能够了解到的有关这个产品和它的生产企业的全部知识。

当你已经掌握了这些知识之后，你就要尽可能多地拜访一些客户。不要因为自己身上没有“天生的推销员”这种印记而发愁；也不要将自己局限于一个推销员应该如何这种陈旧的观念之中。勇敢地走进办公室、商店或客户家中，真诚地向他们推销你的产品。

推销的真谛就在于——真诚地告诉别人你自己对正在推销的产品和服务的看法。一切其实就是这么简单，以至于大多数人都不能发现事情的本质，自然而然就把推销复杂化了。

想方设法为自己的产品增值

没有人会买一个对自己没有任何用处的东西，他们之所以购买你的产

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

品，肯定是有购买理由的。推销人员必须让你的客户明白你所推销的产品会带给他们什么好处，也就是说，你必须明确地给客户一个购买的理由。

推销活动是买卖双方均得利的公平交易活动，要想达成这笔交易，就得使双方都满意，如有一方受到损失，这项交易肯定是不能成功的。推销人员从交易中得到的好处是不言而喻的，那么，你应该让客人知道他通过购买你的产品能得到什么利益。你必须承认，人类天生就有一种懒惰的本性，所以客户就会很少主动思考你的产品会给他带来什么好处。这就要求你必须给他讲出，所以，这就是考验你的时候，哪个推销人员能打动客户的心，客户就会买哪个推销人员的产品。

除去懒惰之外，人们有时候也会如饥似渴地盼望着不劳而获，或至少有那样的幻想。在推销的过程中，你也可以利用人们的这种心理，使用一种诱导物。这种诱导物可能是一件很微小的东西——一个小挂件、一本挂历或者是一个便宜的玩具熊。往往这些微小的东西会对一宗大交易的促成起到一定的推动作用。

有一次，齐格·齐格勒借外出的机会买了一盆盆雕准备晚上下班的时候带回家，回到公司后，他就把盆雕随手放在了作为样品的厨卫设备上。恰好，这个时候一对中年夫妇进到店里。他们刚买了一栋新房子，正准备装修。他们很喜欢齐格·齐格勒推荐给他们的产品，但是价格太高了，这对夫妇不打算出那么多的钱来装修他们的新房子。

齐格·齐格勒耐心地给他们讲解了半天关于这种厨房设备的一些好处，但是这对夫妇还是固执地认为价格太高。最后，在齐格·齐格勒快要放弃的时候，那位先生突然问齐格·齐格勒："这盆盆雕会包括在这套厨房设备里吗？"

"当然了。您不觉得有了这盆盆雕会让您的厨房显得更加漂亮吗？"

听了齐格·齐格勒的话，丈夫的脸上明显露出了开心的笑容，于是这笔交易就达成了。这套价值8000美元的厨房设备的特殊诱导物竟然是一盆几十美元的盆雕。

受到这次交易的启发，在以后的推销中，齐格·齐格勒经常准备一些跟

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

厨房搭配合理但又不太贵的诱导物，结果是相当不错的，从那以后，他的交易成功率提高了许多。

首先，真心爱上自己推销的产品

作为一名推销员，你应该明白产品或服务就是把你与顾客联系起来的一条重要的纽带。如果你想让顾客购买你所推销的产品，首先你该对自己的产品有信心，否则就不能发现产品的优点，在推销的时候也不能理直气壮；当顾客对这些产品提出意见时，不能找出充分的理由来说服顾客，也就很难打动顾客想购买的心。这样一来，整个推销活动难免泡汤。

齐格·齐格勒曾经推销过厨房成套设备。他有一名叫比尔的同事，跟他推销的是同一类产品，但是工作却非常不顺利。

有一天，比尔邀请齐格勒去他家做客，顺便帮他想想办法，找出他工作不顺的原因。

他们俩一边喝咖啡，一边聊天。过了一会儿，齐格勒说："我知道你的事情坏在哪里了。"

"坏在哪儿？"比尔急切地问。

"很明显，你是在强迫自己做心理学上不可能做到的事情。"

"我不明白你说的是什么意思？"比尔疑惑地说。

"你呀，比尔，你在拼命推销连自己都不相信的制品。"

比尔立刻反驳说："齐格勒，你在胡说些什么呀？我之所以辞去前一个公司的经理职务进入咱们公司，就是因为我认为这里的制品具有一种无比的优越性。正是由于我对这里制品的信赖，才下定决心来这里从事推销员的工作。我推销的是全国市场上最受欢迎的厨房成套设备。"

"喂！比尔，你这些蠢话还是到别处去说吧！我对你的情况知道得很清

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

楚，你现在说的话连你自己都不相信，这一点我也很清楚。”

比尔急了：“你怎么说都行！可是我知道自己推销的制品是可以信赖的。”

齐格勒将脸转向厨房的炉灶说：“那你为什么使用的是莱巴尔公司制造的厨房成套设备呢？”

“这不重要，我也想买我们公司的制品，可是，你知道我也有我的难处啊！我把汽车撞坏了，所以这两个月以来我不是借车就是乘公共汽车或出租车。我的妻子住院治疗的两个星期花掉了我所有的钱。还有，孩子们要做扁桃体腺手术，也需要住院治疗。齐格·齐格勒，你不知道，我们没有参加任何保险。你说我们应该购买我们公司的制品，这点无疑是正确的，我也认为是绝对要买的，但现在还不是时候。”

“比尔，我想问你一个问题，你进这家公司几年了？”

“5 年了。”

“你去年没有买的理由是什么，前年、大前年、再前一年和更前一年，你没有买的理由又是什么？我可以告诉你，当你促使你的顾客下决心而他正在考虑的时候，你的心里在想什么。那样的情景已经浮现在我眼前了，比尔，我想再描述一下那种情景给你看看。顾客把考虑的问题这样告诉你，‘比尔先生，我确实需要一套优质锅，可是现在还不是非买不可的时候。妻子有病住在医院里，又赶上家里的汽车被撞坏了，再加上孩子们要做扁桃体腺的手术，而且我们也没有参加保险，真是困难重重啊！’比尔，你我都清楚顾客不可能说出和你完全相同的话，但他们大概会说一些和你这 5 年来对自己说的类似解释的话。当顾客列举他不买的理由时，你是怎样对待的？你肯定是坐在那儿勉强地微笑，暗地里对自己说，‘比尔，不要失望，要尽量往好处想。’但其实你内心深处想的却是，‘嗯，是呀，我很了解顾客的想法，我也是因为同样的理由没有买。比尔，无论怎么说，最高明的对策就是，即使典当全部家当，也要买下那套设备。”

在齐格勒的劝说下，比尔狠心地买了一套自己推销的那种厨房设备，但他是从齐格勒手中买的，而且他还支付了全部货款，订货单也是他自己填写的。显然，比尔作出了牺牲，但是正因为有这种所谓的“牺牲”，当顾客提出

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

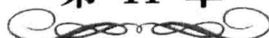
没有钱而不想买的时候，他才能盯着对方的眼睛说："你现在的心情我是知道的，但是，根据我的切身体会，暂时付出一点来买这样的东西是值得的，你绝对不会后悔的！"

结果是戏剧性的，他的销售额以令人难以置信的速度不断地上升。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第 11 章



亚洲销售女皇——徐鹤宁

徐鹤宁出生在平凡的工薪家庭。她从小就立志一定要成功。在大学就创业开办健美操俱乐部供自己和哥哥上大学。刚毕业不久就有幸参加了亚洲成功学权威陈安之老师的课程，她不断地实践成功学，彻底让她的梦想起飞。徐鹤宁 2002 年带上 2000 元来深圳创业，闯过重重障碍加入亚洲第一培训机构。她连续 3 年每一个月都是第一名。24 岁她打破亚洲销售记录，单场演讲成交了 104 批顾客。25 岁徐鹤宁带领优秀的团队，打破了世界第一名的销售记录。26 岁她和亚洲成功学权威陈安之老师同台全亚洲演讲，被陈安之老师誉为亚洲销售女神，世界销售冠军，她用超强的行动力创造了人生奇迹！

销售就是贩卖情绪

人与人之间的影响与带动是非常重要的。销售是情绪的转移和信心的传递。如果一名销售人员把对公司、对自己、对产品、对领导的极大热忱，完全地传递给顾客，顾客就会愿意购买其推销的产品。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



优秀的推销员都有一个宗旨，他懂得在拜访客户时，自己代表的是公司，是最佳的产品和服务，顾客如果不买是他的损失，自己丝毫没有损失。当你觉得自己的产品和服务不是非常有价值时，任何产品你都不能推销出去。因为说服是情绪的转移，是信心的传递。如果你对自己的产品没有高度的热忱，你是无法推销的。

所以，销售最重要的是把你对产品的信心当作一个重要的信息传递给你的客户，让他对你的产品也充满信心，同时还要传递你的情绪，让他被你的情绪所感染。

徐鹤宁曾拜访过一个客户，是一家美容院的院长，生意做得很成功。当时，徐鹤宁一直在专注地向她介绍陈老师的课程。介绍到一半时，贴着面膜的女人突然撕掉面膜说："这个课程这么好，给我来两张票吧。我在那里躺着，听到你的声音和我的女儿很像，都那么年轻，而且讲的内容也很积极向上。所以我想，如果我的女儿能和你成为朋友，她一定会比现在更成功。而且我也想让我女儿学习陈老师的课程，因为在几年前，我也看过陈老师的光碟，对他很崇拜。"

她还告诉徐鹤宁，她老公现在事业上遇到了瓶颈，一直没办法突破，所以她也送她老公一张票。就这样，两张票被成功地销售出去了，但徐鹤宁的目标客户——张院长还没成交。张院长说："你不用说服我，陈老师的每一个课程我都要去。但你说的这两天正好是我第十家美容院开业的时间，我本人必须在，因为我请了很多贵宾。"

在这种情况下是不是要放弃呢？徐鹤宁没有那样做，她用了陈老师的"小和尚成交法"，也就是装可怜成交法。徐鹤宁说："张院长，这次面试陈安之机构是我人生中最重要的一次机会，我要用我全部的力量去争取。因为这次面试的人都是非常优秀的，而陈老师只选第一不选第二，如果我只差一票没被选上，也许就是您这一票，我的人生可能就不会成功了，求您帮帮我好吗？"张院长说："这样好了，我支持你，我给你投资2000元人民币，我只投资你这个人，但我真的没时间去上课，我送给你2000元，帮你买一个名额。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

每个人在销售时，既要销售产品，也要销售自己的态度和人格。安东尼·罗宾是美国当代最成功的，激发心灵潜能的专家，他曾辅导过美国前总统克林顿、英国戴安娜王妃，以及网球名将阿加西等。他曾使跌到世界排名第 138 名的阿加西，重新成为世界第一。安东尼·罗宾经常到世界各地进行巡回演说，在新加坡曾有 3800 人参加过他的课程。在现场，他激励着每一个人。当一个人的情绪不好时，安东尼·罗宾都会指着那个人说："你的情绪不好，你会影响到其他人的，你现在站立起来。"然后，那个人就站了起来，安东尼·罗宾就再一次强调这种热情的带动作用。结果，现场所有人都被他带动起来了。

如果你真的很想成为一名优秀的人，就一定要对自己生活当中、工作当中的每一件事情都充满热情地去做，这样才能把你的热忱散发出来，进而影响到你周围的每一个人。

所以，我们每天都要保持一个良好的心态，在每次销售之前，都要调整好自己的状态。保持对自己、对产品有足够的信心，保持一个良好的情绪，愉快地和客户进行交流，这样很容易拿下订单。

销售就是要和客户建立起信赖感，我们要相信自己的产品和服务能为客户带来巨大的价值，我们用最真诚的行动去帮助自己的客户，用最真诚的语言去赞美我们的客户，用最真诚的态度去倾听客户的需求。所有这一切，都能极大地提升客户对我们的信赖感。这样一来，客户自然就会喜欢你、接受你，在销售中你就会无往而不胜。

只有行动，才能实现"我行"

没有人不想获得成功，没有一个商人不想赚大笔财富，也没有哪个推销员不想成为金牌推销员。所以，绝大多数推销员都不断地重复着这样的豪言

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



壮语："我想要成为金牌推销员"、"我想要成功"等。但是大多数人最终还是成了普通的推销员，而那一小部分获得成功的推销员，并不比其他人聪明，只是比其他人更懂得行动的重要性而已。

努力是一种行动，只有通过不断地努力，才能不断地获得成功，使梦想成真。所以，徐鹤宁曾经说："拥有行动力，开上法拉利。"

徐鹤宁加入陈安之培训机构在内地的办事处后，在最初的一次"说服力演讲"中，因为之前没有认真练习，所以当晚在与几位同行的竞赛中被评为倒数第一名。陈安之于是把"徐鹤宁，最后一名"贴在公司墙上最显眼处。正是那天晚上徐鹤宁的糟糕表现，使陈安之在第二天给其他助理讲师都分派了一到两场的演讲，却没给她演讲的机会，理由是："你是最后一名，心理素质不好，先调整一下心态吧！"

在接下来的三天里，徐鹤宁只能看着其他人到处去演讲，然后陆续有人拿着成交的单子回来。为了改变这种局面，徐鹤宁亲自给客户打电话约场。她的努力、渴望、执着深深地打动了客户。于是，客户给了她一次演讲的机会，而那次演讲非常成功。

虽然这次成功了，但徐鹤宁并没因此而松懈下来，她始终不能忘记那"最后一名"的耻辱，她要让自己成为当月的冠军。但要想拿到冠军，唯一的办法就是比其他人付出更多的努力。当其他讲师每天只演讲一场时，徐鹤宁就要演讲两场；当别人演讲两场时，徐鹤宁就演讲三场。总之，徐鹤宁每天一定要比其他人多演讲一场。

最后，徐鹤宁通过自己的不断努力，成为当月的销售冠军。第二个月，徐鹤宁比第一个月更加努力，任何一个机会都不会放过。为了揽到客户，连沐足店她都进去演讲过。徐鹤宁每次去地王大厦演讲，都会把保安叫过去听，连电梯维修工也有报名的。正是她的努力与拼搏，使她连续三个月赢得公司的第一名。

但徐鹤宁知道自己身后还有一大批追赶者，他们都想抢走冠军奖，所以自己不能有丝毫松懈。于是，徐鹤宁更加拼命地工作、拼命地演讲。为了保持自己的冠军地位，徐鹤宁每天天一亮就出门，半夜两三点才回家，没有一

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

天的睡眠时间是超过 4 个小时的。

徐鹤宁疯狂地工作，即便是“十一”长假期间，她也不休息。10 月 1 日，她在演讲，10 月 7 日，她仍然在演讲。当其他人都在休息、享乐时，只有她每天的演讲都排得满满的。

徐鹤宁曾经说过：“如果我的现状不如别人，我的努力程度就一定要超过别人！笨鸟先飞都可以成功，不是笨鸟的我，如果能做到每天比别人起得早，每天比别人睡得晚，那么，一定会成为第一名的。”就是通过这样的努力，让徐鹤宁在半年内就买了豪宅。

由此可见，“想”是成功的一半，但只想却不去做，那另一半永远也不能达到，也就谈不上成功了。所以，要想把想法变成成功，就只能付诸行动。努力去做一切能帮自己成功的事，不断地探寻成功的方法，努力地争取。

总之，如果你能比你的竞争对手还努力，把自己的理想时刻付诸行动，不断地拼搏进取，不断地实现自我，时刻认为“我行”，那成功就不会遥远。

要永远比竞争对手努力

在进入一个行业时，行业里已经有了第一名，我们想要成为这个行业的第一名，应该怎么办呢？

虽然有想法，但不付出努力是不行的。一个好的想法与梦想，必须付诸行动才可以。徐鹤宁认为，要想成为冠军，就必须有疯狂的、大量的行动，这样才有可能超越现在的第一名，你才能成为下一个第一名。

众所周知，徐鹤宁已经是安之机构连续 10 年的第一名。因为在徐鹤宁的心里，她成千上万次地对自己承诺：“徐鹤宁，从今天开始你要成为陈安之国际训练机构永远的第一名。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



起初，徐鹤宁做得并不好，但她告诉自己，要更加坚强。徐鹤宁跟着几位讲师去演讲。听了每一位讲师的演讲后，突然发现自己在不紧张的情况下，其实讲得比他们每一个人都要好。于是，徐鹤宁决定为自己创造演讲的机会。徐鹤宁直接打电话给公司老板："老板您好，我是陈安之国际训练机构第一名的讲师徐鹤宁。"那位老板说他很崇拜陈老师，他说："你们可以到我公司来做培训吗？"

徐鹤宁说："这就是我打电话的目的。"

那位老板说："好，现在就能来吗？"

徐鹤宁说："好，我马上就去。"

这是徐鹤宁人生之中的第一场演讲，徐鹤宁非常投入，也非常有激情。站在台上的徐鹤宁发自内心地和下面的听众去沟通、交流，分享自己成长的经历，以及上课之前和上课之后的改变，现场的每一个人也都非常专注。最后，老板和员工都起立为徐鹤宁鼓掌。有几个小伙子还跑过来，拿着小本子请徐鹤宁签字。那个老板起身握着徐鹤宁的手说："太棒了，太感动了，你一定会成功的。"

从最后一名到第一名，徐鹤宁每次就是这样在别人都努力做事时，比其他人多做一点额外的事情，更努力一些。

有一次，徐鹤宁发烧39℃，站在讲台上很成问题。但那天有一个约了100人的演讲会，因为雨很大，结果只来了9个人。陈老师打电话给徐鹤宁："鹤宁，这一场你就不要讲了，反正人也很少，你先去打个针吧。"但徐鹤宁还是坚持去讲，因为只要她站在上面，就会觉得下面的几个学员已经学到了东西。徐鹤宁演讲一般都是一个半小时、两个小时，但有时会达到三个小时。但那一场，徐鹤宁打着点滴，讲了20分钟。最后，那几名学员都站起来说："老师，你不要再讲了，我们所有人都报名。"结果，9个人却报了11个。因为其中的一个老学员给他的老婆和儿子也报了名，他说："徐鹤宁，你真的太让我们感动了，你能上来给我们讲，我们就已经学到很多了。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

所有的客户都是在买你的态度，因为你非常努力，非常热爱自己的工作，所以他们才会相信你和你的产品。

没有什么不可能

在这个世界上，所有伟大的成就，所有奇迹，都是普通人创造出来的，没有任何神奇的力量，只有坚定的意志和信念。所以，徐鹤宁在演讲时常常告诉听众：我的偶像不是猛虎雄狮，也不是伟人智者，而是蜘蛛。蜘蛛有一个小小的脑袋、大大的肚子和八只纤细的脚，但它却把自己生命的作品——蜘蛛网织在天上。如果蜘蛛没有翅膀却能把网织在空中的话，请相信：这个世界上没有什么事情是能或不能，有的只是要或不要，只要想要，注定得到。当我们因别人创造的奇迹而惊叹不已时，就请告诉自己：别人能，我也能。

今天的一切都会过去，而明天又是新的开始。只要奋斗，奇迹就一定能在明天发生。如果懈怠畏缩，那一切都不可能做到。只有发愤图强，一切才有可能。

不论遇到任何的挑战，都不要孱弱和退缩，更不要否定自己的能力。无论发生什么事情，都不要轻言自己是失败者。无论在什么情况下，都要敢于向困难发起进攻，要敢于挑战那些在自己或别人看来是不可能做到的事情。要具有敢于挑战的勇气以及坚忍不拔的毅力，还要具备智慧的头脑，冷静地去分析。如此，最终的成功必定是属于你的。

微软总裁比尔·盖茨在谈到美国总统西奥多·罗斯福时说："希望我们能像他一样，为改变自己的命运努力做点什么事。如果我们尝试着去做一件还有点价值的事，假如失败了，我们便借故来掩饰自己，那么我们就是在以自己的缺陷作为借口了。"

人生之中，你根本就不知道下一刻会发生什么事，只有咬牙往前冲，才

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

能得到意想不到的收获。而畏惧挑战，只能被阻挡在成功大门之外。

一个人的思考方式往往能决定这个人的命运，而一个不敢挑战自我的人，只能孱弱地活着。

没有一帆风顺的人生，那样的环境造就不出时代的伟人和英雄。罗斯福正是克服了心理上的种种缺陷，用他那比钢铁更坚强的意志，坚定地走下去，他最终获得了成功。美国人民都非常爱戴他，他也成为美国有史以来最得人心的总统之一。

所以，再不要给自己找任何理由和借口了。成功不容易得到，但失败的结果是残酷的，因为失败的人不得不用一辈子的时间来忍受贫穷、艰辛、屈辱。

如果你想要获得成功，那就去做你曾经害怕做的事情吧，去做那些你本以为不可能做到的事情，并将这作为你人生的习惯。

我们在做销售的时候，一定会遇到各种各样的困难，只要不停地去克服这些困难，我们就能不断地达成自己的目标。一个小时成交 300 人，这不可能吗？但徐鹤宁做到了。

所以，请为自己设立一个高目标，然后再一步步去战胜那些不可能，就像徐鹤宁那样，勇敢地去拼搏、去战斗。最后，你一定能成为受人瞩目的销售冠军。

只要凡事认真，业绩就会好起来

想要获得成功，就一定要不断地努力。在任何情况下，我们都要做到全力以赴。就像准备参加比赛的选手那样，要把每一次的练习都当成是真正的比赛。因为你所有的练习都是为了在最后的比赛时获得胜利。所以，即便我们在练习时，也应当投入 200% 的努力，这样我们才能获得最后的成功。

其实，所有人都知道要努力，关键在于你首先要找到努力背后的动机。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

很多公司请徐鹤宁演讲，其中一个公司说有 50 人，问徐鹤宁来不来，徐鹤宁答应了。但到现场时却发现，只有 5 个人而已。当时的徐鹤宁有一种严重地被欺骗和被伤害的感觉，很想立即转身就走，但突然觉得：这 5 个人是缘分，万一这 5 个人中有一个是像徐鹤宁一样，一定要成功但没方法的，如果自己能帮到他，也许他又能帮到很多人。所以，徐鹤宁决定留下来，把这 5 个人当成是 50 人、500 人，依然全力以赴地演讲。演讲结束，这 5 个人当中竟然有 3 个报了陈安之老师 3500 元的成功学课程。

徐鹤宁问："你们为什么要报名呢？"

他们说："我们今天学到最重要的一点，就是你非常敬业。如果我们都像你这样敬业，这样全力以赴，那我们早就成功了，所以我们是在买你的态度。"

所以，无论在什么时候，只要我们全力以赴地去做事，我们就一定会获得回报。吉姆·罗恩的经典四部"蚂蚁哲学"就阐述了这个道理：

第一部：蚂蚁从不放弃。如果它们奔向某个地方，而你想设法阻止它们，它们就会寻找另一条路线。它们或往上爬，或从地下钻，或者绕行，直到寻找到另一条路线。

第二部：蚂蚁在夏天就为冬天作打算。多么深刻的洞察力！不能天真地认为夏天会永远持续下去，所以即使在盛夏，蚂蚁也积极地为自己储备冬天的食物。

第三部：蚂蚁在冬天里想着夏天，这一点很重要。整个冬天，蚂蚁都在提醒自己："冬天不会持续太久，我们很快就能到外面去。"于是，在气温变暖的第一天，蚂蚁就会出去活动；如果气温变冷，它们再返回洞里。不一味地等待，这样蚂蚁永远会在气温变暖的第一天出去。

第四部：蚂蚁在整个夏天会为冬天准备多少食物呢？竭尽全力储备尽可能多的食物。

这是多么让人为之叹服的哲学，它深度地阐释了全力以赴的意义和价值。正是凭着全力以赴的精神，徐鹤宁在其工作的第一个月就推广了 64 人报名陈安之老师 3500 元的课程。从第一个月开始，徐鹤宁就成了阵安之机构的销售冠军。

所以，成功并不是一下子就能获得的，成功是在最优秀的教练的指导下，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

通过每天的积累，每天的努力，再总结出更好的方法，得出最好的结果。只要你全力以赴，始终保持认真的态度，就没有什么事情是不可能做到的。

销售就是为客户服务到永远

世界第一成功导师、世界第一潜能开发大师安东尼·罗宾白手起家，最终成为亿万富翁，他是怎样做销售的呢？安东尼·罗宾曾经这样说过："作为这个社会的一分子，如果我们所说的话或所做的事，不仅能丰富自己的人生，同时还可以帮助别人，那是再令人兴奋不过的了。常常我会被那些为了追求人生最高价值之人的故事所感动，他们无条件地去关心人们，带给人们极大的福祉。有一次，我看了一部根据雨果名著《悲惨世界》拍摄的音乐片，被电影里的主人公冉·阿让的故事感动得热泪盈眶，他为人们的福祉付出了那么多时间与精力。每天我们都应当好好反思，到底能为人们做些什么事，别只想到自己的好处。为人们服务固然是件好事，但也不要以自己的牺牲为代价，毕竟成为烈士就失去服务的意义了。一个人能够不断地独善其身并兼善天下，必然是因为他能明白人生的真义，那种精神不是金钱、名誉、夸赞所能比的。拥有服务精神的人生观是无价的，如果人人都能效法，这个世界定然会比今天更好。"

安东尼·罗宾正是始终以这样一种精神来为自己的客户服务，所以他才能获得那崇高的地位与辉煌的成就。

陈安之是怎样为客户服务的呢？他一般会采取几种方法：

（1）先写感谢信，再道歉，深感遗憾，希望有机会继续为对方服务。

（2）半个月或一个月之后，寄资料给对方。

（3）再寄资料。

（4）持续半年、一年、两年、十年。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（5）做售后服务，应做和产品无关的服务。

当客户发出抱怨时，要给予额外补偿，绝对不能让客户有所损失，如果客户不理不睬，那就继续道歉。这样即便不成交，也不至于被对方恶语中伤。

世界排名第一的人际关系大师、麦凯信封公司董事长哈维·麦凯，其公司年营业额超过 7000 万美元。哈维·麦凯被国际演讲协会评为全球五大演说家之一，他每小时的演讲费高达 4 万美元。哈维·麦凯还是美国最抢手的商业代言人，他每周在全美 50 家报纸上发表商业箴言，被《财富》杂志称为“万能先生”。这一切的一切，他是如何做到的呢？

在麦凯信封公司，业务员对每个客户都必须填妥 66 个问题。不只是他们喜欢哪种信封，还包括通过业务员自己持续地观察和拜访，得到有关客户的一些信息，如他最得意的成就是什么，他对哪些事物有特别的意见，他在办公室里的身份是什么，等等。当你了解了客户的个性和特殊兴趣后，接下来与他们接触和谈话就会特别容易。

所以，了解你的客户，了解他的需求。也许你的产品真的非常好，但其他方面也会影响到销路，如信任、觉得受重视、尊敬、关怀、认同感、服务、友谊、协助等，都是非常重要的方面。

徐鹤宁是怎么为客户服务的呢？徐鹤宁曾讲过一个“保险皇后”卿姐的故事。卿姐是徐鹤宁的保险顾问，他们全家的保险都是在卿姐那里买的。两人初识之时，卿姐是徐鹤宁的学员，在学习期间，卿姐做了一系列的发自内心的让徐鹤宁感动的服务，几乎到了不通过卿姐买保险，徐鹤宁就无地自容的地步。而且她还让自己大概 14 岁的女儿到徐鹤宁家里帮她做服务。最后，卿姐成了徐鹤宁的保险顾问。

当徐鹤宁结婚时，突然收到一大束鲜花，原来是远在汕头的卿姐送过来的。徐鹤宁刚生完宝宝，同样接到了卿姐的祝福。

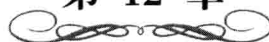
卿姐的成功之处就在于，她让别人感觉到她不是目的性很强地在提供服务，而是发自内心地付出。而你对你的客户关心得到位吗？你关心到客户的每一个家人了吗？

所以，你一定要记住，所有成功的经验都表明，服务可以产生销售，服务最终也能成就销售！

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第 12 章



全美最佳保险经纪人——雷蒙·A. 施莱辛斯基

雷蒙·A. 施莱辛斯基是美国著名的营销大师，曾被评为全美十大推销员，是全美公认的最佳保险经纪人。

他在大学的时候就踏上了推销之路。后来担任语言培训与咨询公司的董事长，负责指导全国各地开展的有关各种聆听推销技巧的高级培训班，并著有《推销员的三条金律》一书。

他总结出的三条金律为：有效聆听、正确解读顾客的身体语言信号和有针对性地提问。这几条颇具有实践性的规律，归根结底，强调的还是如何与客户进行良好的、有效的沟通，给广大推销员带来了极大的启发与帮助。

从身体语言看懂一个人想要的是什么

有些时候，我们不经意间做了一个小动作，这个小动作就是我们所说的肢体语言。就是这个小动作，让别人知道了我们在想什么，或者是我们想要表达什么。其实这个也很适合推销员来使用。通过客户的一些肢体语言。推

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

销员就可以获得你所需的一些信息。

很早以前，研究人员就发现，在和人们的沟通过程中，要想完整地表达或了解对方的意思，一般都需要包含语言、语调和非语言行为或身体语言这三种基本构成要素。

由此可见，在人与人的沟通与交流的过程中，身体语言或由外界刺激引起的非语言身体运动，都能暴露出一个人的心理变化，这些非语言的信号借助于身体的移动、脸部表情、姿势、手势及与其他谈话人的位置或距离等变化传输信息。

这就是所谓的“沉默中有话，手势中有语言”。这些肢体语言通常都是无意识的，而且很难控制与掩饰，它比言辞更能清楚地表达出自己内心的意向！

一位成功的推销员在示范产品的时候，会仔细观察客户的肢体语言信号，评估客户对产品示范的反应，据此调整自己示范产品的方法，促使交易顺利地完成。

著名的人类学家、现代非语言沟通首席研究员雷·伯德威斯特尔认为，在典型的两个人的谈话或交流中，口头传递的信号实际上还不到全部表达意思的 35%，而其余 65% 的信号必须通过非语言信号的沟通来传递。

那么，如果一个推销员一旦掌握了这些关于身体语言的信号，并且能准确地解读出其中的含义，对其事业的发展大有益处。

比如，在和客户交流的时候，尤其是第一次拜访客户的时候，一个推销员与客户之间的互动反应，并不只是简单地分享其一些观点、事实、观念或原则。在人和人之间面对面交谈的时候，双方能够更加简单而又有效地相互影响，这不仅有利于自己施展交谈的技能，而且还有利于对方了解自己的声望、魅力以及其他专门技能和影响力。

再比如说，当一个推销交易接近完成阶段时，推销员还可以利用眼睛的错觉，如换坐较高的位置，使自己的视线高于客户。这样一来，客户就必须抬着头来看你，如此，在不知不觉中，你已经把握了他的心理，他同时也能认可你所说的话。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

有一次，施莱辛斯基很有兴致地向一位客户介绍产品，而这位客户恰好对他的产品也很有兴趣，但让他很困惑的是客户时常看一下他的手表，或者问一些合约的条款。

起初，施莱辛斯基并没有十分在意，当交谈暂时告一段落时，客户突然打断他说道："你的商品是很好，它已经彻底地打动了我，请问我该在哪里签字呢？"

这个时候，施莱辛斯基才知道，客户刚才所做的一系列小动作，已经向他说明了他的推销成功了，后面的一些介绍无疑是多余的。

相信有很多推销员有过和施莱辛斯类似的一些失误。所以，在谈话的过程中需要特别留意客户的一些不经意的肢体语言。肢体语言在很多时候都是不容易琢磨的，可能有很多含义，要想准确解读出这些肢体信号，我们就需要具有敏锐的观察能力和丰富的经验，不要让客户离开自己的视线，要持续地观察对方的反应、举手投足以及眼神和面部等表情变化，再结合自己的经验对这个动作含义的解释，最终判断对方的意思。

下边我们列举一些肢体语言及其表达的意思：

1. 面部表情

（1）难过或悲伤。眉毛中间的部分被拉起、上眼睑微闭、眼睛周围肌肉紧缩（如果太用力则会出现鱼尾纹）、嘴角往下拉（有时候嘴角会像微笑一样往上拉）、头部会往下低。

（2）痛苦。眉毛中间往上拉、眉毛被压下鼻梁（类似愤怒）、眼睛周围肌肉紧缩（眼睛可能会紧闭而出现眼角皱纹）、嘴唇可能会紧闭、手可能会紧握拳头。

（3）愤怒。眉毛中间被往下压并出现皱纹（有时候不会出现皱纹）、上眼睑睁大（所以才叫"怒视"）、下眼睑可能会紧绷、嘴唇变薄、嘴唇压紧、面色涨红、呼吸变快。

（4）害怕。眉毛往上拉而且眉毛之间会出现皱纹、上眼睑睁得很大（有时候不大）、下眼睑被往上推（可能会遮住眼球的下方）、嘴角被拉向耳朵、

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



下巴两边肌肉被推出。

（5）惊讶。眉毛往上（可是没有集中在一起）、上眼睑睁大、嘴唇张开。

（6）快乐。眼睛周围肌肉紧缩（发自内心的笑大都有这个运动）、嘴角往上拉（嘴角没有紧绷）、可能会露出牙齿、嘴巴可能会张开。

（7）嫌恶。鼻梁上方会出现的横皱纹，有时候在鼻翼旁边会出现许多皱纹、鼻翼扩张、上唇被拉起。

2. 手部动作

（1）双手放松。表示自在、不受拘束、没有任何正面或负面的一些看法。

（2）双手打开。心也打开了、接受对方、不觉得对方是带有敌意的、想亲近对方。

（3）双手交叉。防御性手势、充满敌意、远离对象。

（4）双手握拳交叉。比单手握拳更具有敌意、意见不改。

（5）双手放在头后面（弹弓式手势）。表示自己非常自信、骄傲。

（6）双手叉腰。表示权威、恐吓、争斗。

（7）双手放在私处前。表示不自信、没安全感、礼貌、低声下气。

3. 脚部动作

（1）“4”字形交叉。表示不放松、不自在、防御。

（2）叠起来交叉。表示防御、自信、放松、自在。

（3）交叉时上面的脚指着的人。表示非常可能是他（她）喜欢她（他）。

（4）双脚打开。表示恐吓、权威、占领地盘、放松、自在。

（5）双脚摇摆。表示快乐、感觉开心、自信。

我们每一个人的肢体动作都有很多，这就需要推销员在工作中多加观察，勤分析总结，不断地积累经验，让自己的判断变得越来越准确。

当然，推销员在整个推销过程中可以不知不觉地通过肢体语言来传达给客户一些有效的信息。推销员可以借助肢体的动作增进和客户之间的交流。比如，可以假装不经意地用肢体去碰触客户，以便吸引客户的注意，同时使

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

用手指作种种说明的指示，这种动作对客户具有一种催眠的效果。稳重而不失礼的肢体接触也象征着自己与客户之间的交流，这样能使交谈的气氛更加融洽。总之，客户的身体语言信息是非常重要的，推销员如果在推销的时候能够正确地判断出客户的意思，那么就会取得良好的沟通效果。换句话来说，对信息作出正确的反应，准确地解读客户的身体语言是一名优秀的推销员推销成功的最坚固的、最基本的和必不可少的因素。

专心聆听才能获得更多的信息

著名的心理学家威尔逊·米兹纳说："一位好的听众，不仅到处受人们的欢迎，而且能够比其他人知道得更多。"

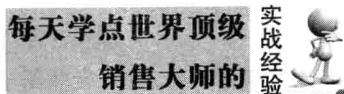
在推销任何商品的过程中，尤其是在推销的初期，推销员有效的聆听是相当重要的，因为推销员可以从聆听中获得推销所需要的有价值的信息。推销员知道的推销信息越多，就越有机会击败竞争对手，并赢得最后的交易。

施莱辛斯基告诫我们："虽然能言善辩是一位优秀推销员必须具备的重要能力之一，但是，成功的推销员不仅仅是一位口齿伶俐的说客，而且也得是一位出色的听众。在推销的第一个步骤中，推销员需要运用其聆听和提问的技巧，找出合适的客户，分析客户是否是一位具有购买自主权、有购买力和需要，并且愿意购买产品的人。"

当然，在整个推销过程中都需要使用这些技巧。比如，在谈话一开始，推销员就要创造自己聆听的这样一个环境。

推销员首先必须清晰而又完整地认同客户的期望与需求，再用你觉得令人信服的传递方式把自己的认同肯定地告知客户，当客户从推销员这里获得一定认可的时候，就会产生一种极强的表达欲望。然后，推销员不失时机地提出一个让他开口讲述的问题，对方就会滔滔不绝。当然，在客户说的时候，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



推销员最应该做的事情就是集中精神聆听，通常这个时候，客户的每一句话都可能传达出某种有效的信息。

施莱辛斯基认为，在推销活动中，善于聆听你就能获得更多的你所需要的信息。推销员收集到的有关客户及其组织的信息越多，就越可能设计出一套有针对性的推销策略，以便回答客户可能提出的问题，减少客户对产品的疑问，使客户了解其关心的产品，关注产品，最终削弱自己的竞争对手，获取成功。

施莱辛斯基曾经同一位很健谈的客户通电话，他竟然从头到尾一句话都没插上。显然，这位客户很喜欢与施莱辛斯基交流，而当时施莱辛斯基也正在专心练习聆听。这样一来，客户表达了他想表达的，施莱辛斯基也锻练了自己的聆听能力。

但是，施莱辛斯基毫无机会向客户说明使用自己公司生产的产品可以给客户和其公司带来的好处，施莱辛斯基迫不得已，只好插话说："客户先生，你知道使用我们的产品能够怎样帮助贵公司的运作吗？"

施莱辛斯基发现了，自己终于切中客户的要害了！当施莱辛斯基继续专心聆听的时候，客户做了两件了不起的事情：一是为施莱辛斯基提供了大量的信息；二是告诉施莱辛斯基，他们公司使用施莱辛斯基公司生产的产品后所获得的一些好处。

显而易见，客户越能说服自己，施莱辛斯基通过专心聆听就越多地"奖励"他，接下来，施莱辛斯基就可以在尽可能短的时间内达成交易了。

一位优秀的推销员应该知道自己需要什么信息，也应该知道自己怎样从客户的谈话中准确地捕捉到这些信息，并且把一些信息和自己的产品联系起来，通过介绍产品或服务来帮助客户完成购买意愿，满足他们的需要。通过以上友好的互动，客户就很可能购买你的产品，或者提供给你一些其他有购买意向客户的信息。

当然，在聆听中想要正确地捕捉客户的一些信息，就要完整、准确地去理解客户的谈话内容。聆听的目的，不仅仅在于知道一些你想知道的真相，还要让听众理解所有的事实，并且评估事实之间的相互联系，进而努力寻找

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

信息所传达的真正含义，如此一来，才能收到良好的聆听效果。这是推销员与客户之间互动的结果。

其实，每一次的销售成功不仅仅成交了一笔交易，而且非常有助于在推销员与客户之间建立一种良好的、稳定的人际关系与商业合作关系，从而使自己在未来可以获得无限商机。

实际上，在交易完成之后，还有另外一个重要的步骤，那就是为客户提供一系列的售后服务。对大多数推销员来说，售后服务与产品出售前将注意力集中在客户身上是同等重要的。聆听技巧在售后服务中也起着十分重要的作用。无论任何时候，只要客户对产品或服务提出问题，或者对他的产品表示关切，他都希望推销员能随时为自己答疑解惑，聆听自己对产品问题的陈述，随时解决有关产品使用中的问题。完美的售后服务将有助于获得该客户的下一张订单。

聆听是非常有效的一种推销技巧，这种技巧能够帮助推销员准确地寻找到客户的真正需求，切中客户的要害，更好地帮助客户购买他所需要的商品。

因为通常情况下，客户在作一个重大决定的时候，往往感到茫然或者有一些压力，如果推销员此刻能够站在对方的立场上，理解一下对方的想法，客户就会觉得推销员不是在向自己推销商品，而是根据自己的需要帮自己作出决定。

他会认为这是一个非常重要的机会，是值得考虑抓住的。客户也因此相信并喜欢和尊重推销员，不但乐意同推销员进行交流，而且还会为推销员提供更多更新的信息。

提问要有针对性

很多时候，那些经验丰富的推销人员都感觉到自己的工作从某种程度上

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



来讲与医生有着异曲同工之妙。中医讲究望、闻、问、切这四种疗法在推销界同样适用——推销人员必须掌握察言观色的技巧，同时还必须学会根据具体的环境特点和客户的不同特点进行有效的提问。

恰当的提问能够让销售人员获得更多有关客户的信息，从而对掌握客户的实际需求有一定更准确的把握，同时也有利于保持良好的客户关系，另外还可以掌控与客户的谈判的进程，减少与客户之间的误会，总之，一些有针对性的提问可以帮助推销的成功。

施莱辛斯基曾经就成功地使用这个技巧把产品推销出去了。在一次培训班上，他向大家讲述了这样一个经历：

施莱辛斯基曾经做过房产的推销员，当他了解到一位客户的购买意向之后，就对这位客户说："先生，如果您看到了心中所向往的风景优美的地方，而且价格也相当合理，您要不要？"

"那当然，我会重点考虑的。"

听到客户这样回答，施莱辛斯基立即带他到一处能够看得见美景的地方参观。价格似乎也比较合乎客户的要求，然后施莱辛斯基问："那我们成交了吗？"并当即开具了买卖的同意书。

客户对此处比较满意，但不知为什么还是有些犹豫。施莱辛斯基就追问道："先生，您刚才不是说过，情况如果真如我所说的那样，您就会购买吗？"

客户告诉施莱辛斯基，他之所以犹豫是因为价格的原因，随后，施莱辛斯基就价格问题又同客户进行了一次详细的商谈，最终以双方都满意的结果成交。

既然有针对性地提问对沟通非常有利，那么，我们在推销的过程中应该怎样运用呢？

对于推销员来说，他们最尴尬的时候一般是第一次同客户见面。这就像我们平常认识他人一样，难免会有点紧张，也通常会表现得不是那么自然，推销员为了调节气氛，避免不自然的状况发生，通常会努力地寻找彼此都感兴趣的一些话题。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

想要找到你与客户之间一些共同的话题，推销员就可以使用这个有针对性的方法来提问题，转移客户注意力，让谈话氛围在不知不觉中变得轻松，这样，推销员不仅可以很容易达到自己的推销目的，客户也不会觉得有那么大的压力。

推销刚开始，推销员可以进行一些试探性的提问。

施莱辛斯基认为，推销员不妨这样说："先生，在来这里之前，我已经拜读了贵公司的年度报告，这实在让我印象非常深刻。贵公司销售收入增加的速度也是相当快的——在过去的几年时间里，每年的平均增长速度都高达44%。依您之见，在未来的 5 年时间里，每年仍然能保持这么高的平均增长速度吗？"

推销员提出的这类问题，客户至少需要花好几分钟的时间来加以说明，而推销员则可以从中获得很多有利于推销的有用信息，客户也会因为被问到如此重要的问题而感到高兴。

有些推销员在和客户接触的时候，喜欢自己说个不停，而且希望客户舒舒服服地坐在那里，被动地聆听自己的讲解，以便了解自己的观点。但是，这样推销员即使磨破了嘴皮，说得口干舌燥，客户也不一定对你的产品产生任何的兴趣，就更不用达成交易了。因为客户根本就没有参与到你的谈话中，他没有太多的对你产品的体会，也就不会对你的产品产生强烈的兴趣。

接下来，客户在谈话的时候，推销员就必须仔细地聆听，也时不时地提出一些有针对性的问题，引导客户多说"是"，然后你再给予一些积极的肯定，在聆听中发现与产品有关系的地方，要不失时机地把谈话的重点慢慢地转移到推销产品上去。比如，客户刚刚说了要提高工人的待遇，如果你是一个推销保险的人，就可以顺势地问一句："你们有没有意向给你们的工人上保险呢？这是个能让工人满意的不错的福利待遇。"接下来，客户就会被你的这一提问所吸引，这样你就可以向他介绍你的产品了。在介绍产品的时候要尽量提出让对方作出肯定的问题，让客户积极地参与推销或购买过程，让他们自己说服自己，最终就很容易成交了。

另外，提出问题、聆听谈话的时候，要注意提醒自己千万不要作任何方

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

面的假设。推销员不能以自己的价值观、定义、经验等，把许多事情都认为是理所当然的。要积极地进行提问反馈，或者确认自己有没有领会客户的意思，这样，推销员才可以更多地了解客户是否完全理解自己的意图，以确保自己与客户之间进行良好的双向沟通，并使推销员在沟通的过程中把可能出现的问题降到最低限度。

当谈话进入到实质性阶段时，即需要让客户作出购买决定，客户表现犹豫时，推销员也可以通过巧妙地运用提问这一技巧，引导客户说出他们犹豫不决的真正原因，以及他们最大的顾忌。一旦客户向推销员敞开心扉，说出自己的顾忌，推销员也就真正地了解了客户拒绝购买的一个潜在原因，同时也知道该如何妥善解决这些问题了。

推销员在推销过程的每个阶段，都需要及时地进行有针对性的提问，有针对性的提问大大地保证了沟通的顺畅，同时也大大地提高了沟通的质量，对成功推销起到了非常重要的作用。

明确拜访目标，控制谈话进程

作为一名推销员，无论在什么时候都必须明确拜访结束后的目标。许多推销员的访问目标也许是为了获得拜访下个客户的一个重要的机会，以使推销过程得以顺利地进行下去，使客户有更多的机会参加产品的展示会，或者参加示范的使用，或者实际上达成交易，从而从客户那里获得产品的一些订单。

推销员在第一次拜访客户的时候，其主要的目标就是同客户建立一种良好的人际关系与信任感，评估客户是否有权决定购买，并且引起客户对自己的产品或公司的兴趣。

现在，为了实现自己推销拜访的目标，推销员必须学会控制讨论问题的细节，以及会谈发展的一个总体方向，但是，这并不意味着推销员应该努力

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

去操纵整个讨论过程，也不意味着要随时提醒客户应该谈些什么话题，或者控制会谈期间发生的一些突发情况。

既然控制推销访问并引导话题是一名推销员的责任，那么，推销员就必须利用双方互动的方式来达到控制与引导推销访问的目的。

然而不可避免的是，在推销过程中，客户的意见在很多情况下往往会和推销员发生一些分歧，如果此时推销员因出言不慎，冒犯了客户，推销员就必须十分诚恳、大方地向客户道歉，以求得对方的谅解。如此一来，你的推销谈话才有可能继续进行下去。

在与客户见面后的第一时间里，不论是谁来询问你，如“最近身体可好？”“事业还好吧？”你都必须给予正确而肯定的答复，使自己看起来是神采奕奕的，同时也能传达给他人一种良好的刺激，制造一种良好的交流气氛。

如果推销员通过先提出相关的问题，然后再认真地聆听客户说话的方式，鼓励并吸引客户参与整个推销讨论过程，那么，就可以激励客户按照某种有助于推销员满足自身目标的方式，完全参与到推销会谈与决策过程中来。

是否有客户对自己同推销员轻松地谈天说地，并且轻易地答应购买推销员推销的产品而感到惊奇呢？因为他们的态度一般都是比较平和的，而且对一些问题的考虑也比较周全，对谈论的问题也很感兴趣，思维敏捷。因而客户会觉得推销员对自己是很有帮助的，他们虽然是帮助自己的，但是也绝不催促自己。

在整个推销访问过程中，客户也许会认为——自己一个人在唱主角，控制整个会谈的局面，因为自己在不停地说，并且一直在引导谈话的内容，而推销员却一直在聆听自己说话，并且一直跟随自己的思路。

如果你是一位专业推销员，那么，客户的这种判断就完全错了：事实上，在整个推销访问过程中，基本上都是推销员在引导谈话的方向与主旨，客户则是在按照推销员的指示一步步地行事，客户也许从来没有想到这一点。

原因其实很简单，推销员事先巧妙地提出了一些与客户自身利益相关的问题，然后再仔细地聆听客户的谈话，从而顺理成章地达成交易。这对于客户来说似乎是一件自然而然的事情。客户对此也许从未有过要拒绝、再考虑

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



考虑或提出异议等想法。

况且，推销员并没有对客户施加过任何压力，这完全是客户自愿的。客户也不会感到自己必须购买某些东西，而是自己真心想买这种产品。不仅如此，客户还会感到这完全是自己作出的选择。

其实这就是一个推销高手惯用的绝招，表面上客户感觉到是自己控制了谈话局面，殊不知，推销员早已不动声色地设下了“陷阱”，即使客户察觉到了，他们通常也不会承认这一切都是由推销员精心策划的。

大多数推销员仍然认为，完成交易在整个推销过程中是最难的一个环节。其实对于一位优秀的推销员来说，当他们在示范产品时一般不会推销产品或服务，推销给客户的而是使用方法、产品的价值，以及产品的附加价值或者是满足客户需要的一些商机。在某些特殊情况下，借助于某些优质产品，一位富有创造性的、善意的推销员就能够使客户梦想成真，从而也让自己获取成功。

懂得提问技巧与聆听技巧的推销员其实是一位聪明的操纵者。其实，在推销的过程中，适时地征求对方的意见也是控制谈话局面的一个最佳方法。当别人征求自己意见的时候，以及被问及对自己的确很重要的话题或建议时，一般人都会感到别人是需要自己的，有一种完全备受尊重的感觉。同时，还要使客户感到自己完全参与了整个产品的推销过程。

推销员向客户提问之后，再仔细地聆听，才会使自己显得那么与众不同。这样，才能使自己成为客户导向型的推销员，同时，也使客户了解你的真意。

一位优秀的推销员总是希望在推销过程中尽可能早地将产品的重要性与好处告知客户，以便激起并保持客户对产品的兴趣。但是，除非推销员已经完全了解了客户的真正需要，一次完整的推销活动，才可能进行下去。只有这样，推销员才能开展专业而又有说服力的产品展示会。

事实上，推销员在生意没有成交以前付出的所有努力都是为了激起客户的购买欲望。因此，推销员必须知道在与客户的接触中怎样才能艺术性地来控制整个谈话局面，如果能充分地做到这一点，那么，你的推销系数将会大大增加。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

让客户给你 5 分钟

总有一些推销员会把自己被拒绝的原因归结为客户的不近人情，他们往往刚一打招呼就被拒绝了，哪怕多一秒的时间都得不到。但是你也必须知道，客户的时间也是很宝贵的，没有人会在不了解你的情况下把大把的时间浪费在你身上。你所能做的就是尽量从客户那里挤出时间，就像雷蒙·A. 施莱辛斯基那样。

通常，雷蒙·A. 施莱辛斯基在进行销售拜访的时候，总要求客户或潜在客户给他 5 分钟的时间。然而事实上，他可能只需要 2 分钟的时间。而他给出的理由是：有些时候你无法在 5 分钟内把你的故事说清楚，但是，只有你要求别人给你 5 分钟的时间，他才更可能给你一个正式的约会，当你走进大门，并对他们描述一件完美的事物，即便这会持续半个小时甚至是一个小时，人们一般都会让你继续下去！而从另外一方面来看，如果人们对你所说的丝毫没有兴趣，那么 1 分钟都显得多余。这就是雷蒙·A. 施莱辛斯基早期惯用的通过要求 5 分钟的机会进行 15 分钟或者是 20 分钟的生动游说的方法。

通常情况下，雷蒙·A. 施莱辛斯基会用 5 分钟的时间进行一些简单的介绍，然后站起来假装准备离去，这时候客户一般都会不自觉地放松警惕，他通常会抓住这个时机说：“还有一点需要给您解释清楚。”于是又可以游说两三分钟，说：“我确实得走了，但是在走之前我希望确信您已经完全明白了我所说的东西。”说完他会拿起皮包走向房门，就在准备关上门的那一瞬间又会停顿一下，然后说：“我希望您最后考虑一下。”

雷蒙·A. 施莱辛斯基说：“这 5 分钟的商业拜访取得成功的原因并不仅仅在于这 5 分钟里让客户了解了什么东西，而是你在与他见面之前所做的一

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

切辛苦的准备，为此你可能花费几个星期甚至是几个月的时间。因为当5分钟的约会结束的时候，我甚至比他的家人还了解我所面对的客户，其中包括他的兴趣、观点、爱好和需要等。”

无论能获得多少的时间，雷蒙·A. 施莱辛斯基都要遵循这三个原则来进行他的推销。

第一，在最初说话的几秒内用生活或者工作中客户最关心的事情把客户的注意力吸引过来。

第二，每个人都有一定的情感弱点，比如一些令客户非常感动并认同的事情，而这些事可能与他们的生活和工作没有丝毫关联，它可能只是一个梦想、一个希望或者一个小小的承诺。销售就是要发现客户的一些情感弱点，然后迫使他们说“是”。

第三，尽量避免和客户发生一些不必要的分歧。要想推销成功，就要通过不同的方法，再加上坚持、灵活和忍耐。虽然奠定的基础不是很庞大，但却很坚固，从而拥有一个自己的空间。

如果你也想在5分钟内有一些收获的话，就按照以下四点来做吧，保证你完成的交易越来越多。首先，向客户要5分钟以便获得进一步面谈的机会。其次，要尽快地把客户的注意力吸引到你的产品上，只有这样，你才有获得更多时间的机会。再次，时间一到就假装离开，给客户留下一些悬念，让客户主动挽留你。最后，每一次的面谈不管成功与否都要经过长时间的精心策划。

让客户帮你推销

雷蒙·A. 施莱辛斯基在刚开始踏上推销之路的时候，他推销的是家用饮水机。公司对他寄予了厚望，他也觉得自己肯定能成为一名出色的销售代表。

然而成功的道路并不是一帆风顺的，一开始雷蒙就遇到了一个难题，他

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

不知道自己该怎样向那些从未听说过这种牌子的人去推销这个产品。很显然，和那些已经占领市场的名牌产品硬碰硬是一件很不容易的事情。

在对存在的问题进行过一番认真的分析和研究之后，雷蒙意识到，如果不能将自己所提供的服务与其他竞争者的服务加以区分的话，人们是不可能去买他的饮水机的。

雷蒙也认识到，对客户说过多漂亮的话是没有多大用处的，因为每个人都会说。关键是得找一个特别的方法向客户展示与他做生意将获得与其他人做生意不同的利益。后来雷蒙想到了一个绝妙的主意——让客户为他推销！事后证明他的这个做法在当时是完全正确的，因为他正是通过为数不多的客户而打开了整个销售的局面。

那时，雷蒙和杰克已经建立了良好的客户关系，并且逐渐成为很好的朋友，他们之间很亲密。有一天，雷蒙提出让杰克帮自己推销，于是杰克爽快地答应了。

杰克向他的同事和邻居大力地推荐雷蒙的商品，把自己用过之后的感受告诉他们。慢慢地，有一些人开始购买雷蒙的饮水机，他们用过之后都觉得比那些名牌商品更加实用，机子质量很好，更重要的是，和那些名牌产品相比，价格要便宜许多。在杰克的大力帮助下，雷蒙的销售业绩迅速地攀升。

无独有偶，台湾的天王级销售员林文贵也是一个擅长让客户帮助自己推销的高手，他有个“桩脚理论”，他说：“我的人客拢就是我的条仔脚（台语，桩脚）。”你能猜得到他手里有多少“桩脚”吗？是 500 多个，也就相当于 500 多个人都在帮他卖汽车，其中有一个顾客已经全身瘫痪，只有嘴巴可说话，竟然还会帮他介绍顾客。

在推销界有句名言：“一个合格的推销员，把商品卖给需要的顾客；一个优秀的推销员，把商品卖给任何人；而一个金牌推销员，则会让顾客帮自己销售。”这也是销售的最高境界。

让顾客主动为你介绍顾客，凭的是什么？凭的就是你的执着和对顾客的真诚，凭的是你一切为客户着想的态度，你只有让顾客感动，他才会心甘情愿地为你推销产品。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第 13 章

寿险销售大王——乔·坎多尔弗

乔·坎多尔弗，全世界唯一能在一年之内做成超过 10 亿美元生意的人寿保险经纪人，并两度获得美国“国家销售大师”奖。曾任内克兰人寿保险商协会主席、佛罗里达州伯克县房地产规划委员会副主席。

乔·坎多尔弗出生在美国肯塔基州瑞查孟德镇的一个移民家庭。乔·坎多尔弗 12 岁丧母，不久之后父亲也去世了，生活过得十分艰辛。尽管这样，他还是凭着自己的努力完成了大学学业，并先后从肯塔基军事学院、范德比尔大学、迈阿密大学以及沃顿金融学院毕业。

1958 年，他毕业于美国迈阿密大学数学系；同年夏天，他成了一名职业棒球运动员。1959 年，他离开棒球队，和妻子卡罗一起来到佛罗里达，在那里成了一名数学老师。

1960 年，他的第一个孩子米切尔降生后，他们仅以每周 56 元的收入生活得十分拮据。为了餐桌上的饭菜更加丰盛，这年夏天，在妻子的鼓励下，乔·坎多尔弗接受一家人寿保险公司的建议，开始向大学生们推销各种保险。他仔细推敲并背熟保险公司给他的长达 22 页的保险条款说明书，并和妻子卡罗日夜不停地排练推销保险的每一句话术。

为了能够全身心地投入工作，乔·坎多尔弗先把妻子送回了娘家，然后以每月 35 美元租了一间小屋，并为自己制订了一个工作计划：他每天早上 5

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



点起床，6 点就开始一天的工作，直到深夜 10 点。如果当天工作完成得不好，就省掉一顿饭。

1976 年，经过乔·坎多尔弗的不懈努力，他的推销额终于达到 10 亿美元，成为百万圆桌协会会员。他一年的销售额大大超过了绝大多数保险公司的年销售额，成为美国最富有的推销员之一，被尊为“寿险推销大王”。

乔·坎多尔弗根据自己的经验，撰写了《10 美分一打点子》、《向 1 亿进军》以及《推销是 98% 对人的了解加上 2% 的商品知识》等多部著作，这些图书深受推销界人士的欢迎。其录音磁带《一个推销员怎样一年挣 10 万美元》和《两年推销 400 万人寿保险》，已经被翻译成多种语言行销世界各地。

他非常了解推销的艺术，指出并不是每一个人都能成为富有而成功的推销员，只有那些认真工作的推销员才具备这种条件。乔·坎多尔弗的成功经验对每一位想有所作为的推销员来说都是有益的。

乔·坎多尔弗在谈到自己成就的时候说："我成功的秘诀非常简单，为了达到目的，我可以比别人努力一倍、艰苦一倍，而多数人都不愿意这样做。"他认为，推销最重要的是了解客户以及潜在客户，因为你完全了解了他们，了解了他们的需要，你就能对症下药，就能够找到切入点，从而完成销售，更快地成功。

犹豫不决就是等待失败

由贫穷走向富裕需要的是把握机会，而机会是平等地铺在我们面前的一条通道。具有过度安稳心理的人常常会失去一次次获得财富的机会，所以，人生应当抓住稍纵即逝的机会；过度谨慎和犹豫不决往往会失去它。

当然，沉着稳重性格的人、心思缜密的人，是最容易获得人们的信赖的，因为他们能够规避风险，让自己赢得更多的成功机会，能够临危不惧，通常

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在最危险的时候能保持清醒的头脑，力挽狂澜，转败为胜。

但是，过度谨慎，没有勇气去争取，你可能就会错过很多成功的机会。当你审时度势、权衡利弊和周密的思考发现没有问题时，就要立即行动起来。

20世纪20年代末30年代初，正值经济大萧条时期，生产过剩、物价暴跌，到处是一片唉声叹气。此时，世界船王奥纳西斯天生就具有一双慧眼，他认为经济萧条只是短暂的现象，世界经济必然会复苏。他听说加拿大国有铁路公司因为经济萧条元气大伤，正在拍卖产业，其中6艘原价200万美元的货船如今只卖12万美元，他认为这个价钱实在是太便宜了，而且在经济复苏之后，海上运输业必定繁荣，那时船价肯定会上涨。于是，他去加拿大买下了这6艘货船。

买下几年后，这6艘船根本没有赢利，人们都认为奥纳西斯干了一件很傻很愚蠢的事情，但他并没有动摇。不久，第二次世界大战爆发，水上运输工具身价百倍，奥纳西斯一夜暴富。

此后他又添置了新船，到第二次世界大战结束时，他已跻身于拥有希腊“制海权”的巨头行列之中了。

如果你活得过于仔细认真，就会得失心太重，就有可能错失良机。作为一名推销人员，一旦进入这个行业，无论是保险还是房地产，无论是营养品还是保健品，就应该马上行动起来，去做自己该做的工作，而不是犹豫不决。致富就好比骑着一辆脚踏车，不是维持前进，就是翻覆在地，只有行动才是第一位的，做任何事情都不要拖延，工作时绝不能把“踩车”的脚松下来。如果一个人永远徘徊于两件事之间，对自己要做哪一件事情总是犹豫不决，那么他必将一事无成。

当你拿起电话的时候你犹豫：到底这个客户是一个什么样的人呢？会不会很难沟通呢？他到底有没有这一方面的需求呢？……于是，在自己的脑海中就会出现各种各样的猜测，越是猜测越是感到自己不应该打这个电话，结果很可能就放弃了一次与人沟通的机会，也可能因此放弃了一次成功的机会。看到别人成功、有钱，那是因为他抓住了机遇；而自己没有成功，依然贫穷，则是因为没有勇气、胆小，没有抓住成功的机遇，你没有迈出成功的第一步

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



又何谈成功?

“明天”“下个月”“某一天”“以后”“将来某个时候”等，这些词语让人往往联想到这件事“永远做不成”。有很多好的计划都没能够实现，是因为实施者在应该说“我现在就去做，马上开始”的时候，却说“将来有一天我会开始做的”。而“现在”的意义就不同了，它是和成功联系在一起的。

“拖延无异于死亡。”美国联合保险公司的创办人克莱门特·斯通由衷地感慨：“我相信‘行动第一’！这是我最大的资本，这种习惯使我的事业得到不断的成长。”

两天前就应该见一个客户，还犹豫什么，不要再拖延了，现在就拿起电话约他吧。你已经有一个大有所为的计划，为何让如此好的计划束之高阁呢？立刻取下来，马上去实践吧。

你必须用心搜集事实，没有任何拖延的理由。行动是最重要的。只有行动起来，果断起来，才能让自己更快地取得成功，否则成功犹如纸上谈兵。

如果你有犹豫不决的毛病，不如让自己养成一种习惯来杜绝那些不良的习惯，加快我们的反应速度。在工作中总结出一套最为快捷的工作方式，提高自己的工作效率。每天安排工作计划，在规定的时间里干完计划好的事情，让自己每天都有成就感。把时间安排得满满的，让自己没有时间去犹豫。

当你犹豫的时候，不妨想一想，你的对手此时正在积极地运作，你犹豫一秒钟，对手就可能和客户签单了，而你的努力辛苦就白费了，只要坚持一点点，争分夺秒，你就会有取胜的可能。

如果你有拖延的习惯，就命令自己：“我现在要立即行动，再拖延下去就会完蛋。我要把所有的时间和精力都用在正事上。”在需要行动时就立即行动，长此以往，就会克服拖延这一不良习惯。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

付出更多的时间与辛苦

经常会有人问乔·坎多尔弗成功的秘诀是什么？他总是回答，其实哪来的什么秘诀，非说有的话，那也只有一条：比别人更努力，更吃苦。你付出多了，必有回报。这是千古不变的真理。

成功的道路上不存在“幸运”二字，所有被人们认为的所谓“幸运”，其背后都蕴藏着外人所不知道的无数汗水和努力。要知道，懒散拖拉、敷衍应付会让任何一个百万富翁迅速地倾家荡产；反之，任何一个成功人士都是认认真真、兢兢业业做事的。

我们每个人都想拥有较多的财富、健康的身体、较多的朋友和较高的社会地位。而要想获得这些都需要我们努力地去付出，只有付出才会有收获。

我们需要在推销的时候用足够的付出换得客户的回报，在外做推销的人可以计算一下在每一位客户身上花多少钱才能得到一笔新的生意。除了实际的自掏腰包外，还有必要分析一下为了得到这个新客户所付出的其他东西，比如时间、汗水及心血等，每一位销售员都可能付出很高的无形的代价。一位做推销的股票经纪人可能在一天内打 100 多次电话，可是只促成了一笔交易。

这一切都清楚地表明，销售员每争取到一位新客户都必须付出巨大的代价。任何一次交易的成功都是需要付出的。

一流的推销员和其他行业的成功人士都有一个相同的特点——近乎疯狂地拼命地工作。而乔·坎多尔弗也不例外，他时刻保持着积极的态度和充沛的体力，甚至可以从清晨工作到深夜。在一般人看来，他对工作的热情似乎到了失去理智的地步。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



因为推销员的工作时间是比较自由的，不受限制，你可以工作很长时间，也可以一天里什么都不干，没有人会过问你，而正是这种充分的自由，也让一些推销员养成了懒散的习惯，把时间都用在了吃、喝、玩、乐等方面，但乔·坎多尔弗从来不这样。

在他从事推销工作的第一天起，就给自己制定了严格的作息时间：每天早晨5点起床，开始工作。一周工作7天。他的座右铭是美国哲学家富兰克林所说的："时间就是金钱。我们不能向别人多借时间，也不能将时间储藏起来，更不能加倍努力去赚钱买一些时间来用。唯一可以做到的事情，就是把时间花掉。"

正是因为他的勤奋努力，每天都要用比别人多两三倍的时间来工作。而工作时间短的人，因没有遇到更多的客户，即使你的推销能力再强，也会输给那些工作时间长的人。所以，如果比别人多花2～3倍的工作时间，就一定能够获胜。

在乔·坎多尔弗事业取得成功之后，曾有一个年轻人向他请教成功的秘诀。他问道："乔，我现在的推销额是250万美元，您能告诉我，我应该怎样做才能让这250万美元的推销额翻一番呢？"

乔·坎多尔弗笑了笑，说："我成功的秘诀很简单，就是为了达到目的，会比别人更努力、更吃苦，而大多数人都不愿意这么做。你呢？你先给我讲一讲你每天的工作情况吧。"

"工作情况？"年轻人迟疑了一下，说，"我每天早晨大约6点半或7点起床，和妻子、孩子一起吃早饭，然后我送孩子上学。大约在8点45分到我的办公室……"

"好了，年轻人，我们可以不用再谈了。"乔打断了他。

"为什么？"年轻人很是疑惑。

"年轻人，你在浪费你的半个生命。"

"什么？您能解释一下吗？"年轻人更加疑惑了。

"你是一名推销员，这没错吧？"

"是呀。"年轻人点了点头回答道。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

"你推销的是你的商品，这也没错吧？"

"嗯。"

"你做推销工作就是为了赚钱，而你在吃早饭的时候并不是在推销你的妻子和孩子，你也不会通过送孩子上学而得到工资。不过，如果你乐于这样做，那你就去做好了，不必来找我。如果你想成功，就得作出一定的牺牲，你得牺牲你的家庭。你必须在这两者之中作出选择。"

那个年轻人回去之后照着齐・坎多尔弗的话去做，果然，销售额增长了 3 倍。

乔・坎多尔弗还有一个习惯，就是在早上会见客户。因为他知道，早晨 9 点到下午 5 点是客户赚钱的时间，如果在这段时间跟客户谈保险，大多数人是不愿意听的。

所以，他每天早上 9 点钟之前会见客户。而大多数事业有成的人也都很欣赏乔在早晨与他们会面，因为这些成功人士大多很早就去上班。正是因为他们自己也是这样的，所以他们很尊敬一个跟他们一样早早就去上班的推销员。这些人会认为：这位推销员工作很卖力，就像我自己一样，所以他一定会干得很出色，找他买保险一定不会有错的。

通常打电话约见客户的时候，乔・坎多尔弗都会对他们说这样一番话："我可以在早上 6 点半或 7 点钟见你吗？"而大家在都不赚钱的时间，会把注意力转移到自己的事情上，所以，他的很多大生意都是在这段时间里成功交易的。

乔・坎多尔弗常常恨不得把吃饭、睡觉的时间都挤出来用来工作。在工作时间内，他从来不干和工作无关的事情，也从来不找别人闲谈，别人来找他闲谈，他也不理会。总之，他一天的谈话时间都是与工作有关的。

即使在他吃饭的时候，他也在做与工作有关的事情——如果与别人一起吃饭，那这个人要么就是一位客户，要么就是能帮助他赚钱的人；如果他独自吃饭的话，那么时间绝不会超过 15 ~ 20 分钟，而在这段时间之内他也不闲着，或者是在接电话，或者在阅读与自己的业务有关的资料。

乔・坎多尔弗在别人的眼里始终是一个大忙人。他也给客户留下了一个勤奋守时的好印象。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

如果有人和他约会时迟到，那么他是绝对不会等这个人很长时间的。等几分钟之后，他就去图书馆或者公园找个僻静的地方读书。

世界上最公平的是时间，你付出得越多收获也就越大，你越会利用时间主动接触更多的人，你就越接近成功。

如果我们能够像乔·坎多尔弗一样付出自己的一切时间去努力工作的话，那么你一定会迅速获得商机的。

询问客户时要使用强有力的问句

乔·坎多尔弗特别擅长使用一些强有力的问句来打开客户的心门，当准客户被你的问题吸引并开始回答它的时候，促成交易的最好时机就到来了。

乔·坎多尔弗有一次去附近的商业区拜访，碰到一位年轻的经理，他便立刻发挥自己的主动性，询问这位经理："你在银行里有存款吗？"

对方感到有些惊奇，但还是回答了他："有一些。"

"如果你将这些钱中的一小部分拿去买产品，会影响你的生活吗？这会不会让你无法保持温饱，或者没有办法让你享受美好的度假生活？"见对方开口，坎多尔弗赶紧顺水推舟地抛出一连串的问题。

"不会。"对方再次答道。

"很好，那我告诉你一个想法怎么样？如果这个想法不符合你的需求或规划，那么我就会立刻离开。"坎多尔弗继续努力。

那位年轻的经理想了想，然后点头说："好吧，咱们坐下来谈谈。"

接着，坎多尔弗就和他谈了自己推销险种的优点，并告诉他，银行并不能像保险公司一样保障他的钱，而且银行也没有义务去支付他后半辈子的生活。而这些，保险会司却可以为他全部做到。

这位年轻经理听完之后，继续保持沉默。坎多尔弗便再接再厉："你知道

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

城里所有的汽车代理商都将钱放到哪里了吗？”

“不是很清楚，可能都放在银行里吧？”对方猜测道。

“不对，都放在保险公司里。”坎多尔弗非常肯定地告诉这位年轻的经理。

“原来是这样。”对方听了若有所思，最后这位年轻的经理接受了坎多尔弗的建议，为自己购买了几张保单，坎多尔弗开门见山，提问都是直奔主题，没有什么特别的提问技巧，但他赢得了销售。其实，真正会推销的人，其提问不在于标新立异，也不在于深奥，而在于积极、主动、有效。

比如有这样一幕：

一位打扮入时的妇人走进一家店里，在特价柜台前不停地翻动小孩子穿的衣服，一会儿又低着头，好像在考虑些什么。推销员走到她的身边招呼说：“夫人，这些都是给小男孩穿的衣服，”那位顾客没有答话，快速地离开了这个柜台。走了没几步，她又停在店门口堆满内衣裤的特价柜台前，开始翻看那堆衣服。推销员见状，又走过去招呼说：“是太太自己要穿吗？”顾客道：“我随便看看！”售货员答道：“好的，没关系，那您看吧！”

这幕景象在每家商店不知道上演了多少回，不知有多少推销员满心欢喜地看着顾客到来，又懊丧地看着他们扬长而去。

店员所说的“好的，没有关系的，那您随便看吧”其实属于消极语言，暗示顾客随便看看，看看就走。这样，如果你想再次接近顾客，并进行深度的沟通就变得非常困难了。这就是一种消极的回应方法，而不是积极地解决问题。推销员的这种回答，不能顺势引导顾客，不能探求顾客的真正需求，不能把销售的过程向前推移，从而降低了顾客购买的可能性。

顾客刚进店的时候难免会有一些防备心理，一般都不愿意多说话。他们担心自己轻易说话会被推销员抓住弱点，从而对自己不利。作为一名推销员，就要想方设法与顾客接近，这样才能提高销售成功的可能性。如果顾客用“随便看看”来敷衍推销员，推销员可以给予积极的回答，把顾客朝有力的方向来引导。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

推销人员不妨这样说：

“是的，买衣服就要多了解，多试，这样才能买到称心如意的东西。请问，你一般喜欢哪种颜色？”

将顾客的敷衍变成自己接近对方的理由，探求出对方的喜好以及需求，等你通过提问得到了一个准确的信息，就可以推荐适合对方的产品，对方一旦找到适合自己的产品，往往会慷慨解囊。

推销员的提问一定要有效。但经常会有顾客在听到推销人员对自己的几次提问之后就变得厌烦和不快。这是为什么呢？因为这些销售人员忽视了提问时需要特别注意的一些事项：

（1）要尽量站在客户的立场上去提问，不要紧紧地围绕自己的销售目的与客户进行沟通。

（2）对于某些敏感性的问题尽可能地避免，如果这些问题的答案确实对你很重要，那么，不妨在提问前换一种说法来试探，等到确认客户不会产生反感时再询问。

（3）初次与客户接触的时候，最好先从客户感兴趣的话题入手，不要直截了当地询问客户是否愿意购买，一定要懂得循序渐进。

（4）提问时的态度一定要足够礼貌和自信，不要鲁莽，也不要畏首畏尾。

（5）选择问题时，一定要给客户留下足够的回答空间，在客户回答问题时要尽量避免中途打断。

（6）提出的问题必须通俗易懂，不要让客户一上来就有种摸不着头脑的感觉。

注意到以上几点，提出的问题才算是有效的，才能够吸引客户。另外，在提问的措辞、语气上都应该保证礼貌、大方和自信。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

演讲会后的销售

在谈到乔・坎多尔弗的时候，人们最津津乐道的就是他一年 10 亿美元的销售额，尤其是他只是个人销售，却高出了大多数保险公司的年销售额，许多人听说这件事时几乎都会问“他是怎么完成的呢”？

一周工作 6 天，一年工作 52 周，平均每天促成的人寿保险金额超过 300 万美元。真的有人这样成功，这样持之以恒吗？这真是不可想象的，但是这个与指环王中大法师同名的人的确有着自己与众不同的销售魔法秘诀。

乔・坎多尔弗是如何做到的呢？

其实，真正的秘密在于乔・坎多尔弗使用一种全新的销售方式——演讲会销售。自从 20 世纪 70 年代中期以来，乔・坎多尔弗就使用这种行销方式，因为这样做可以节省大量的时间，而且效果十分明显。

具体的操作过程是这样的：

乔・坎多尔弗在演讲会上发送邀请函。在演讲的尾声，会收回那些有兴趣再深入讨论人寿保险的邀请函。事后再给这些人打电话，乔・坎多尔弗就仔细了解他们的需求，并给他们一些建议。之后，乔・坎多尔弗聘请的专家们会向这些人销售所建议的保险。

演讲会销售成败的关键在于目标人员的选择。

为了让这个方法奏效，必须谨慎地选择听众，如果选择那些对保险没兴趣的人就会白白地浪费时间。

乔・坎多尔弗的销售对象是公司的老板及企业家。

至于如何在特定的领域中找到准客户，乔・坎多尔弗自有一套方法。他会从许多邮件或宣传件中找出一些有用的信息。当然，也可以通过一些私人

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



企业协会获取那些有价值的名单。

乔·坎多尔弗曾经在《今日美国》及《华尔街日报》上刊登演讲会的广告。他认为：不要害怕花费，目的是要投资金钱来赚钱。

每一名伟大的推销员都会有自己与众不同的推销方法，乔·坎多尔弗正是用这种“演讲会推销模式”取得了巨大的成功。

特殊的名片吸引客户

对于初入推销这一行业以及一些从业多年仍然没有什么成绩的人来说往往面临一个共同的难题：不知道怎么去跟客户面谈。许多人在和准客户见面之后，往往还没有来得及切入正题，面谈就随即终止，自己却百思不得其解，自己的着装、语气、礼貌等方面都没有任何问题，怎么还是不行呢？问题就在于你没能吸引客户的注意力，面对众多的各行各业的推销员，你的准客户每天可能会接到无数个预约面谈的电话，如果你的言行不够吸引他，和其他推销员相差不多，试问谁还有耐心听你滔滔不绝地介绍产品呢？

乔·坎多尔弗认为，不同凡响的开场白往往具有出奇制胜的效果。

有一次，乔·坎多尔弗去拜访一间工厂的老板。

进入老板的办公室后，乔·坎多尔弗坐在老板的左边，而他随身所带的只有一本黄色的记事本。

接着，乔·坎多尔弗将名片递给这位老板，对他说：“目前，市场上有许多保险从业人员和财务顾问，因此，我认为你应该知道我的背景，你可以从我的名片中看到，我是百万圆桌协会的终身会员，这是寿险业的最高荣誉，在全世界那么多的寿险业务员中，只有几千人具有终身会员的资格。”

工厂的老板听完后，点了点头，乔·坎多尔弗接着说：

“我名片上 NQA 是表示所有与我合作的客户中，有超过 90% 的人至今仍

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

然与我合作，这表示我喜欢长远的关系，所以我会与准客户保持密切的联系，并随时留意他们的一切状况。”

“那 CLU 是什么意思？”

“是表示我持有人寿保险从业员的资格证。另外，我还是天主教徒，在许多场合我作过无数场关于人寿保险的演讲。”

因为乔·坎多尔弗一开场就打动了这位老板，最后成交了高额的保单，而且他还为乔·坎多尔弗介绍了许多客户。

善用开场白吸引客户，就是乔·坎多尔弗取得成功的秘诀之一。

在实际推销工作中，推销员可以首先唤起客户的好奇心，引起客户的注意和兴趣，然后再道出商品的好处，迅速地转入面谈阶段。唤起好奇心的具体办法则可以灵活多样，尽量做到得心应手，运用自如。

与年轻客户一起成长

乔·坎多尔弗是数十家人寿保险公司的代表，他手上的客户遍布全美。在他从事寿险事业的初期他就对自己发誓，每年都要对每一客户加以跟进，使自己与客户一同成长。

有一天，乔·坎多尔弗把一张保单卖给一位 19 岁的年轻人，年轻人将为人父。他的保额是 5000 美元，保费是每年 24 美元。

在乔·坎多尔弗看来，无论是大客户还是小客户，他们都会在自己这里获得相同的服务。

乔·坎多尔弗常常这样说：“我有义务为他们服务一辈子。”他卖给年轻人的除了一份保单外，还有一份服务的契约。

这位年轻人后来搬到了戴脱纳海滩，与他的岳父合伙做生意，他岳父是戴脱纳赛车场的老板，并且是美国最大的赛车制造商。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



乔·坎多尔弗与这位年轻人一直保持着密切的联系，即使他暂时不需要再买保险，乔·坎尔多弗也依旧把他当作自己一生的客户。只要他的保险依然有效，乔·坎多尔弗就为他服务，以关心他的生活作为自己的义务和责任。

多年以后，这个年轻人继承了岳父的事业。他向乔·坎多尔弗购买了 720 万美元的人寿保险，每年的保费是 16．8 万美元。

乔·坎多尔弗说："年轻的推销员可以从年轻的客户开始开发，然后与他们一起成长。"

要关照你的小客户，并且确保他们受到的服务品质与你给予大客户的服务品质一样好。这是乔·坎多尔弗的经验之谈。

这个世界上，你绝对不知道谁会成为富翁。客户在成长，你也在成长。

你首先不要把目标老盯向大客户，要善于发现潜力股。其次不歧视任何一个小客户。最后，只要合同在，就要与客户保持联系，这既是你的义务，也是你发展业务的一个好机会。

创意独特的售后服务

许多推销员将产品卖出之后便不闻不问。须知，没有售后服务的销售，在客户眼里是没有信用的销售；没有售后服务的产品，在客户眼里是没有保障的商品；不能提供售后服务的推销员，其最终无法赢得客户的信赖和忠诚。

将产品卖出去并不等于推销已经完成。重视售后服务是进一步赢得客户的一个重要法宝。

推销总在结束后，得到客户只是刚刚开始而已，尤其对寿险的推销员而言，更大的回报还在后头。

你可以在每年客户交续期保费时，得到你应得的佣金，你也可以经由原来客户的推销，得到更多的准客户，顶尖的推销员 80% 的收入乃来自客户推

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

荐的准客户和后续的交易。

乔·坎多尔弗认为，要有效地挖掘客户群，服务是必不可少的。你对你的客户服务越周到，他们与你的合作关系就越长久。

寿险行业存在太多的竞争，所销售的产品基本上大同小异，唯一可以让你的客户将你与其他推销员区分开来的方法，就是与众不同的、更好的服务。

乔·坎多尔弗在完成销售后，会马上写一封亲笔信函给每一位新客户，恭贺他们。这会帮助他们排除购买者常有的后悔感觉，大部分购买者喜欢在买完东西后得到一些正面的回应，以确定他们买了最正确的商品。

乔·坎多尔弗定期给客户寄生日卡或圣诞卡。

有一次，一位成功的企业家对乔·坎多尔弗说："我十分喜欢你寄给我的卡片。"

"为什么？"

"因为你寄的卡片与其他人的不一样。"

"有什么不一样？"

"每张卡片都有独特和亲切的人情味。"

此外，乔·坎多尔弗还会定期地访问老客户，向他们了解其当前的家庭状况和事业发展的状况。

乔·坎多尔弗还会寄给某位客户可能对他有用的杂志和报道，而且会致函感谢那些曾提供推荐名单的人，不管这些被推荐人最后是否购买保险。

乔·坎多尔弗之所以能把自己的寿险推销做得如此成功，很大程度上取决于他独特而又真诚的售后工作。庞大的老客户群给他带来了源源不断的财富。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

参考文献

[1] 金跃军．销售大师之乔・吉拉德推销思想精读全集 (1-1)[M]．北京：中华工商联合出版社，2011.

[2] 马克泰．国际推销大师成功秘决/MBA营销实务与案例丛书[M]．北京：中国国际广播出版社，2002.

[3] 王珺之．世界推销大师智慧精要 [M]．北京：中国海关出版社，2005.

[4] 邓媛媛．世界上最伟大的推销员 (实战强化版)[M]．北京：人民邮电出版社，2013.

[5] 陈书凯．小故事 妙营销：影响全球推销大师的营销智慧 [M]．北京：中国纺织报社，2005.

[6]（美）贝德加 著，刘树林 编译 推销之神全集 ——成功大师经典 [M]．北京：中国发展出版社，2004.

[7] 兰晓华．乔・吉拉德快速推销技巧 [M]．北京：中国纺织出版社，2012.

[8] 恩恩．乔・吉拉德经典推销思想和案例 [M]．北京：中国纺织出版社，2012.

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服微信/QQ：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

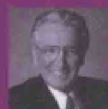
每天学点 世界顶级销售大师的实战经验

世界顶级销售大师的独家销售理念与实战方略

本书通过仔细的斟酌，选出了各个行业中极具代表性的销售人物，如世界上最伟大的汽车推销员乔·吉拉德，世界第一销售教练汤姆·霍普金斯，保险推销之神原一平，世界顶级营销培训大师博恩·崔西，创造性销售大师戴夫·多索尔森等。通过对他们人生经历的揣摩，成功细节的把握，成功要点的提炼，成功后总结出的心得等等，为读者诠释了销售大师成功的独家智慧，以便让更多人能从中得到自己想要的“良方”，获得销售业绩的飞跃。







MEITIAN XUEDIAN
SHIJIE DINGJI XIAOSHOU DASHI
DE SHIZHAN JINGYAN

上架建议：销售技巧

ISBN 978-7-5180-0614-4



定价：29.80元